

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт экономики, управления и природопользования
Базовая кафедра Сбербанка России

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой

_____ И. В. Тонкошкuroв
подпись

« _____ » _____ 2018 г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

38.03.01.01.07 Финансы и кредит (банковское дело)
(код и наименование направления)

**ПЕРСПЕКТИВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ РАБОТЫ БАНКА С ПРОБЛЕМНОЙ
ЗАДОЛЖЕННОСТЬЮ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ**

Научный
руководитель _____

подпись, дата

должность, ученая степень

А.С. Березнев
инициалы, фамилия

Выпускник _____

подпись, дата

А.Э. Аванесян
инициалы, фамилия

Красноярск 2018

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
1 Теоретические аспекты работы коммерческого банка с проблемной задолженностью	6
1.1 Проблемная задолженность: понятие, причины, признаки.....	6
1.2 Основные подходы в работе коммерческого банка с проблемной задолженностью	16
2 Практика работы коммерческих банков с проблемной задолженностью физических лиц в РФ на современном этапе	28
2.1 Проблемная задолженность коммерческих банков на российском банковском рынке	28
2.2 Работа ПАО Сбербанк с проблемной задолженностью физических лиц.....	38
3 Разработка предложений по работе коммерческого банка с проблемной задолженностью физических лиц (на примере ПАО Сбербанк).....	49
Заключение	64
Список использованных источников	66
Приложения А-Б.....	71-74

ВВЕДЕНИЕ

Существование и успешное функционирование любого коммерческого банка связано с огромным количеством рисков. Появление проблемной задолженности также можно связать с одним из рисков банковской деятельности. Её возникновение может быть обусловлено многочисленным количеством факторов, которые невозможно учесть в полной мере. Именно поэтому, очень важно выделять такой аспект как работы коммерческих банков с проблемными кредитами. Следовательно, управление такой существенной проблемой для каждого банка должно проходить с учетом многих сторон, касающихся работы с проблемной задолженностью.

В данной дипломной работе затрагивается сектор проблемной задолженности, связанный непосредственно с физическими лицами. Постоянно коммерческим банкам в ходе своей деятельности приходится работать с «проблемными» клиентами, у которых возникают трудности при исполнении своих обязательств по заключенному кредитному договору. Поэтому при работе для начала, конечно, нужно определить факторы, вследствие которых возникла просроченная задолженность. В каждом коммерческом банке разработана целая система по работе с проблемной задолженностью, которая включает в себя множество инструментов, способов и методов работы с ней. Соответственно, в каждом отдельном случае нужно рационально применить тот или иной способ работы, помогающий эффективно разрешить сложившуюся проблему. Именно от этого будет зависеть, насколько успешно функционирует банк и насколько удачно он может справляться с данными трудностями. Поэтому можно отметить, что проблемная задолженность является вполне актуальным и важным вопросом для каждого банка и для банковского сектора в целом.

Предметом исследования являются предложенные мероприятия по улучшению работы банка с проблемной задолженностью физических лиц.

Объект исследования – ПАО Сбербанк.

Целью данной работы является разработка мероприятий по совершенствованию работы коммерческого банка с проблемной задолженностью.

Для достижения цели работы были поставлены следующие задачи:

- изучить понятие, причины и признаки возникновения проблемной задолженности;
- изучить основные методы работы с проблемной задолженностью физических лиц в России;
- изучить зарубежный опыт работы с проблемной задолженностью физических лиц;
- изучить состояние проблемной задолженности физических лиц на российском банковском рынке в целом;
- выявить основные тенденции изменения проблемной задолженности физических лиц;
- изучить основные методы работы с проблемной задолженностью физических лиц в российских коммерческих банках на примере ПАО Сбербанк;
- провести анализ проблемной задолженности физических лиц на примере ПАО Сбербанк;
- разработать мероприятия для совершенствования работы с проблемной задолженностью физических лиц.

Теоретической и методологической основой для проведенного исследования являются учебные издания, а также отечественные и зарубежные статьи, отражающие основную проблематику просроченной задолженности физических лиц.

Данная дипломная работа состоит из введения, трех глав, заключения и списка использованных источников.

Первая глава содержит теоретический аспект проблемной задолженности, причины, признаки её возникновения. Кроме того, рассмотрены отечественные и зарубежные методы работы с ней.

Во второй главе рассмотрен банковский рынок России относительно проблемной задолженности, а также проведен анализ просроченной задолженности физических лиц на примере ПАО Сбербанк.

Третья глава содержит основные предложения для усовершенствования работы с проблемной задолженностью физических лиц и обоснования для их использования.

Заключение состоит из основных выводов, полученных в ходе работы и проведенного исследования.

1 Теоретические аспекты работы коммерческого банка с проблемной задолженностью

1.1 Проблемная задолженность: понятие, причины, признаки

Одной из главных проблем, связанных с успешным существованием коммерческих банков, является рост проблемной задолженности. Суммы просроченных задолженностей носят изменчивый характер. Причем, эти изменения, скорее, описывают негативную тенденцию, склонную к повышению такой задолженности. Прежде всего, стоит отметить понятие проблемной задолженности. Главное, что нужно уточнить в этом вопросе – это тождественность определений «проблемная» и «просроченная» задолженность. Как известно, просроченная задолженность связана с несвоевременным выполнением обязательств по кредитному договору, следовательно, можно говорить о том, что она приобретает проблемный характер. Поэтому её можно также описывать понятием проблемной задолженности. Таким образом, вышеуказанное допущение является вполне уместным, что позволяет далее в работе использовать термины «проблемная» и «просроченная» задолженность как равнозначные.

Итак, одно из определений выглядит таким образом: « просроченная задолженность — не погашенная в срок задолженность по основному долгу и/или плановым процентам за пользование ссудой, а также иным платежам по кредитному договору» [30]. Также, используя различную экономическую литературу, можно встретить определение проблемной задолженности, по которому эта непогашенная в сроки, установленные кредитным договором, ссудная задолженность, включающая основной долг, начисленные, но не уплаченные проценты, штрафы и пени. Одним из главных источников её возникновения может быть ситуация, когда заемщики перестают выполнять свои обязательства согласно кредитному договору. Но это не всегда случается внезапно и одномоментно. Появление проблемной задолженности, в целом,

достаточно сложный процесс, который носит своего рода накопительный характер. Проще говоря, её обострение происходит вместе с ухудшением финансового состояния клиента. Однако если обратить внимание на это на ранних стадиях появления просроченной задолженности, то можно и предотвратить её появление.

Далее необходимо отметить признаки, которые могут охарактеризовать наступление проблемной задолженности. В свою очередь, они делятся на несколько групп в зависимости от своей направленности. Одной из групп признаков возникновения проблемной задолженности выделяется совокупность организационных признаков. К ним можно отнести:

- несвоевременное внесение оплаты, а также необоснованные задержки от заемщика;
- нежелание кредитора давать полное разъяснение своей финансовой отчетности;
- переход заемщика на новые рынки деятельности и сбыта;
- изменения в составе руководителей предприятия - заемщика;
- неблагоприятные тенденции и изменения в развитии рынка, на котором заемщик осуществляет свою деятельность;
- частое изменение заемщиком своего местонахождения и номеров телефонов;
- просьбы со стороны заемщика по отсрочке выплат кредита;
- нецелевое использование кредита.

Следующая группа признаков, объясняющая появление проблемной задолженности – это экономические признаки. К перечню таких признаков чаще всего относят данные, связанные с ухудшением показателей, которые получают при анализе ликвидности, платежеспособности, рентабельности и других показателей, связанных с финансовой отчетностью заемщика[17].

Кроме того, можно рассмотреть и другую классификацию признаков, отражающих появление просроченной, или проблемной задолженности. Они описаны в схеме, представленной на рисунке 1:

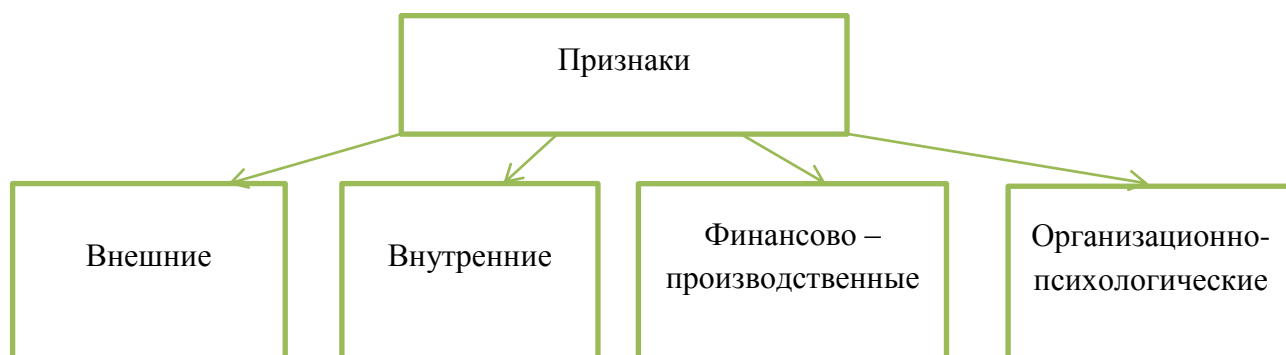


Рисунок 1 – Классификация признаков, характеризующих появление проблемной задолженности

Согласно данной классификации, к внешним признакам можно отнести:

- негативная информация о заемщике, связанная с его финансово-хозяйственной деятельности;
- появление кризисной тенденции в сфере деятельности заемщика;
- изменения в нормативно-правовых актах, документах и законодательстве в целом, которые могут негативно отразиться на финансовом положении заемщика и др.

Внутренние признаки представлены следующими изменениями: запрос со стороны заемщика с целью изменения условий кредитования, наличие фиктивных документов и указание данных заемщиком, которые не соответствуют действительности, а также установление факта нецелевого использования средств, полученных в кредит и другие.

В свою очередь, финансово – производственными признаками появления проблемной задолженности могут быть:

- нестабильные результаты финансово – хозяйственной деятельности заемщика;
- быстрое ухудшение финансового состояния и положения заемщика;
- неоднократное невыполнение клиентом условий кредитного договора в силу недостаточности финансовых средств;
- уменьшение рыночной стоимости заложенного заемщиком имущества в качестве залога по кредитному договору и другие.

К организационно – психологическим признакам возникновения просроченной задолженности принято относить: негативная информация непосредственно о деловой репутации клиента, или же проблемы, связанные с неорганизованностью документации, например, отсутствие некоторых необходимых источников подтверждения информации для одобрения заявки на получение заемщиком требуемых средств в кредит.

Чем быстрее банк заметит данные признаки и начнет их устранять, тем проще будет избежать дальнейших трудностей. Поэтому сотрудники банка должны вести постоянный мониторинг кредитных сделок, опираясь на анализ хозяйственно – финансовой деятельности своих заемщиков. Кроме того, ими также проводятся проверки наличия, состояния и достаточности принятого обеспечения по кредиту, ориентируясь на установленные законодательством требования.

Для проведения такого контроля, работники банка используют информацию из следующих источников:

- данные из анализа финансового состояния заемщиков;
- документы, предоставленные для выдачи кредита;
- план мероприятий по обслуживанию кредитного договора;
- результаты, полученные при проведении проверки на местах и др.

Если говорить о признаках, характеризующих появление проблемной задолженности, стоит также обратить внимание на то, какие причины могут этому способствовать. Прежде всего, главным показателем в изменении финансового положения заемщика может служить изменение общей структуры рынка, на котором он осуществляет свою деятельность, и поэтому у него нет возможности прибыльно работать в новых, непривычных условиях. Кроме того, ухудшение финансового состояния может следовать из-за сезонного характера бизнеса. В таком случае, это не является весомым признаком для реального денежного кризиса заемщика, так как в связи с сезоном оно может меняться.

Следующие причины, характеризующих появление проблемной задолженности, можно условно разделить на две группы: макро- и микроэкономические. Итак, к макроэкономическим причинам относятся:

- быстрые скачкообразные изменения уровня инфляции и валютных курсов;
- отсутствие действенного законодательства, защищающего интересы банков и промышленных предприятий, создающее стимул для их более эффективного и быстрого развития;
- общая стагнация производства в кризисные периоды и т.п.

Если говорить о микроэкономических причинах, влекущих за собой образование проблемной задолженности, то в ряде таких причин стоит отметить:

- неэффективное использование оборудования, а также его значительный моральный и материальный износ;
- отсутствие не только собственных источников капиталовложений, но и оборотных средств;
- низкая квалификация управленческого персонала;
- потеря квалифицированных сотрудников в связи с низкой и систематически не выплачиваемой заработной платы и др.

В целом, в ряде макро- и микроэкономических причин можно также выделить сложившиеся морально-этические нормы формирования и поддержания деловых связей. Если рассматривать это на примере России, то влияние этих норм отражается на том, что чаще всего даже кредитоспособные заемщики, которые в полной мере и своевременно могут выполнять свои обязательства по кредитному договору, не торопятся возвращать долги по ссудам, полученным в ненадежных банках. Это влечет за собой следующее: реальный уровень проблемной и просроченной ссудной задолженности в отечественных коммерческих банках начинает значительно опережать среднемировой показатель. Например, данный уровень по банковскому

сектору в России составляет примерно 30-40%, а в некоторых банках или филиалах банков и вовсе может достигать 60-70%.

После рассмотрения причин и признаков, влекущих за собой появление просроченной задолженности, следует перейти к рассмотрению подходов к определению проблемной задолженности[14]. К одному из таких подходов можно отнести классификацию ссуд в зависимости от риска невозврата долга. Данная группировка представлена в Положении Банка России от 28.06.2017 г. № 590-П «О порядке формирования кредитными организациями резервов на возможные потери по ссудам, по ссудной и приравненной к ней задолженности»[2]. Согласно данному нормативному акту, учитывая два фактора – то на каком уровне находится обслуживание долга, и то, какое финансовое положение сложилось у заемщика, можно выделить несколько категорий ссуд (Таблица 1):

Таблица 1 – Классификация ссуд по категории качества

Обслуживание долга/Финансовое положение	Хорошее	Среднее	Плохое
Хорошее	1 категория качества	2 категория качества	3 категория качества
Среднее	2 категория качества	3 категория качества	4 категория качества
Плохое	3 категория качества	4 категория качества	5 категория качества

На основе данных таблицы 1 можно выделить 5 категорий качества ссуд. 1 категория качества – это стандартные ссуды. В данной группе отсутствует кредитный риск, то есть, вероятность финансовых потерь, связанных с неисполнением заемщиком обязательств по кредитному договору, составляет 0 %. Следующая категория качества представляет нестандартные ссуды, которые характеризуются умеренным кредитным риском. Это означает, что вероятность потерь находится в интервале от 1% до 20%. 3 категория качества характерна для сомнительных ссуд. По данной категории складывается значительный

кредитный риск, при котором вероятность финансовых потерь попадает в диапазон от 21% до 50%. 4 категория качества включает в себя проблемные ссуды. Для них характерен высокий кредитный риск. Следовательно, в такой ситуации риск потерь составляет от 51% до 100%. Последняя – 5 категория качества ссуд, - это безнадежные ссуды. Здесь уже отсутствует вероятность возврата долга по кредиту в целом. Связано это с неспособностью и отказом заемщиком выполнять свои обязательства по договору. В данном случае происходит 100% - ное обесценение ссуды.

Следующим методом для определения проблемной, или просроченной задолженности является выделение четко идентифицируемой совокупности проблемных ссуд[11]. Согласно этому способу, ссуды разделяют в зависимости от количества дней просрочки по показателям NPL, NPL30+,NPL60+ и NPL90+, где 30+, 60+ и 90+ означают то, на сколько дней просрочена выданная ссуда.

Каждый из двух указанных методов к определению проблемной задолженности обладает своими достоинствами и недостатками. Они кратко представлены в таблице ниже (Таблица 2):

Таблица 2 – Достоинства и недостатки подходов к определению проблемной задолженности

Методы	Достоинства	Недостатки
Классификация ссуд	Классификация происходит с учетом широкого спектра сравниваемых критериев	Отнесение ссуд к той или иной группе главным образом зависит от того, какую политику реализует банк
Выделение четко идентифицируемой совокупности проблемных ссуд	При анализе затрагивается не только просроченная задолженность, но и та задолженность, по которой заметно наличие начавшихся проблем	Только наличие возникающих проблем позволяет анализировать задолженность, то есть не учитываются многие факторы (финансовое положение заемщика, качество обслуживания долга)

После рассмотрения различных подходов к определению проблемной задолженности, важно затронуть и такой аспект как группы заемщиков. В данном вопросе нужно разграничивать то, что в зависимости от причины, по которой заемщик повлек образование задолженности, его можно отнести к той или иной группе. Далее будет рассмотрена классификация групп заемщиков.

Итак, наиболее распространенным способом формирования групп заемщиков на практике является выделение четырех групп. Согласно данной группировке, первую группу составляют такие личности, которые вовремя не произвели внесение обязательного платежа из-за своей забывчивости и рассеянности. В такой ситуации закрытие долга происходит достаточно быстро, то есть в ближайшее время после того, как человеком было получено уведомление об отсрочке платежа.

Вторая группа заемщиков характеризуется клиентами, для которых особые трудности составляет планирование собственного бюджета. Поэтому, по данной причине, у них просто не оказывается средств для внесения платежа по полученной ссуде. В частности, если данная ситуация имеет дальнейшее распространение, данные заемщики имеют все шансы обрести статус «проблемных» клиентов. Это обусловлено, главным образом, тем, что финансовые трудности у такого рода клиентов являются довольно частой проблемой у людей, относящихся к данной группе, соответственно, появление просрочки по кредиту считается вполне вероятным событием.

К следующей, третьей категории, относится небольшая группа людей, которая просто ради интереса делает просрочку в выплате банковского кредита, только для того, чтобы узнать о последствиях. Конечно, это не слишком удачное решение, но иногда именно «злоумышленная» просрочка платежа позволяет человеку узнать о размере своей кредитной задолженности.

Самыми проблемными являются клиенты, которые входят в четвертую группу заемщиков. Работы с этой группой людей чаще всего для банка является наиболее рискованной, поскольку, уже при подаче заявки на получение кредита, такая категория клиентов заведомо располагает информацией о том,

что средств для уплаты полученной ссуды в их распоряжении не будет. Однако, в большинстве случаев, заявка на получение кредита одобряется без особых затруднений, в силу того, что банк не осведомлен о таких подробностях, связанных с данным заемщиком. Основную долю таких клиентов составляют мошенники, которых потом достаточно сложно отыскать, так как кредит оформляется на украденные или поддельные документы.

Среди банковских должников можно сегодня чаще всего встретить представителей из первой и второй группы. Для оповещения таких заемщиков о наличии кредитного долга кредитно-финансовыми учреждениями используются: письма электронной почты, смс-сообщения, уведомление простой почтой и пр.

Проблемные клиенты являются выгодными для банка, но только в том случае, если они через время производят оплату основного долга и начисленных кредитором штрафов. Особо злостных неплательщиков банки не любят, так как возвращать свои средства в таких случаях им приходится через судебные разбирательства.

После рассмотрения категорий заемщиков, целесообразно приступить к изучению последствий, которые ждут «проблемных» клиентов в случае просрочки платежа.

Для начала, следует затронуть ситуацию, связанную с незначительной просрочкой. Если просрочка платежа всего составила всего несколько дней, то никаких серьезных обязательств за этим не последует. Опоздание с задержкой до 5 дней считается незначительным нарушением и сильно не наказывается. Чаще всего, такие просрочки даже не попадают в кредитную историю.

Однако чаще встречаются случаи, когда просрочка по платежу превышает 5 дней. Сначала клиенту будут поступать звонки от сотрудников финансовой организации. Этот звонок становится напоминанием о необходимости внести обязательный платеж по кредиту, а также предупреждением о применении кредитором штрафных санкций. Банк имеет право использовать штрафы определенного размера или некоторый процент от

суммы месячного платежа. Какой вариант используется, заемщик может узнать из своего кредитного соглашения. Пеня за просрочку может начислять каждый день в размере до 0,5% от просроченной суммы, а потому за несколько дней задолженность по кредиту может значительно увеличиться. Получив такой звонок человеку лучше всего посетить ближайшее отделение кредитора и пообщаться с сотрудником финансовой организации лично. Очень часто кредиторы идут навстречу клиентам-должникам, которые случайно допустили просрочку и не стали прятаться от банка. Во время такой встречи часто удается договориться про возврат кредита, об отмене или частичной отмене штрафных санкций. При серьезных финансовых проблемах у заемщика участники кредитной сделки смогут договориться об отсрочке или иных способах решения проблем с кредитом.

Незначительные просрочки с уплатой кредитного долга могут приводить к разнообразным проблемам. Одной из них является ухудшение кредитной истории. В дальнейшем человеку с такой проблемой на кредитную заявку будут отвечать отказом или оформление займа можно будет провести только с завышенной годовой ставкой.

Никогда не следует при проблемах с кредитом пытаться скрыться от банка. Кредитора не остановит смена номера телефона и даже места жительства, он будет тратить время на поиски должника, чтобы вернуть обратно кредитные средства и заработать на штрафах. Если сам банк и его служба безопасности не смогут добиться возврата денежных средств от должника, то они найдут коллекторов.

Такие специалисты не всегда бывают любезными и могут пойти даже на противозаконные действия. Даже если человеку с кредитным долгом все же удастся устоять против специалистов по возврату долгов, то ему предстоит судебное разбирательство. А суд обязательно выиграет кредитор. Хотя в некоторых случаях суд оказывается выгодным и для заемщика — в его ходе можно добиться полной или частичной отмены штрафов.

1.2 Основные подходы в работе коммерческого банка с проблемной задолженностью

Работа с проблемной задолженностью является одним из важнейших аспектов деятельности коммерческого банка. Чем более эффективны и продуктивны действия банка, направленные на урегулирование данного вопроса, тем значительно успешнее будет его положение на рынке банковских услуг.

В ходе своей деятельности любой банк вправе сам определять критерии выделения проблемной задолженности, а также выбирать методы и подходы работы с ней. Это очень важно, поскольку, от того, насколько качественно выбраны процедуры для урегулирования проблемной задолженности, зависит снижение риска принятия некорректных решений.

Говоря о просроченной задолженности, важно отметить то, что проблемные ссуды главным образом характеризуют снижение качества кредитного портфеля банка, появление дополнительных затрат, уменьшение суммы прибыли или даже появление убытков, что в последствии может повлечь за собой банкротство. Поэтому очень важным является определение эффективных методов работы с проблемной задолженностью.

Прежде всего, стоит отметить главные задачи, которые стоят перед системой управления при работе с проблемной задолженностью банка:

- 1) определение вероятности возникновения проблемной задолженности;
- 2) количественный анализ и оценка уровня «проблемности» предоставленных кредитов;
- 3) контроль и анализ за уровнем «проблемности» кредитов, а также контроль за его влиянием на финансовую устойчивость банка и полученные результаты деятельности;
- 4) определение источников покрытия образованной проблемной задолженности;

5) выбор и реализация эффективных подходов и методов для снижения проблемной задолженности;

6) контроль удельного веса проблемной задолженности в совокупном кредитном портфеле банка;

7) систематический мониторинг за финансовым состоянием клиентов.

Если говорить о мониторинге банка, то важно отметить, что она является необходимым для выявления, главным образом, признаков, которые влекут за собой ухудшение финансового положения заемщиков на более ранних стадиях. Поэтому, благодаря мониторингу можно разработать перечень мер, способствующих эффективному контролю проблемной задолженности до того, как ситуация станет безнадежной, а сами потери примут необратимый характер. Поэтому, главной целью мониторинга можно выделить выявление признаков «проблемности» активов до возникновения проблемной задолженности.

Особое место в мониторинге занимает:

- исполнение существующих кредитных обязательств;
- операции, связанные с банковскими счетами клиентов;
- обеспечение по кредиту и его целевое использование.

В процессе мониторинга участвуют риск-подразделения, залоговые, юридические службы, департамент безопасности и т.д. Подразделениями банка выявляются сделки с предпосылками «проблемности», после чего проводятся анализ возможного развития ситуации и выбор стратегии управления кредитом с признаками «проблемности».

Кроме того, по результатам мониторинга составляется отчет о проблемной задолженности. В зависимости от масштабов банка и кредитного портфеля периодичность формирования отчета может быть еженедельной, ежемесячной или ежеквартальной. Отчет о проблемной задолженности может включать следующие позиции:

- наименование заемщика;
- номер и дату кредитного договора;

- дату выдачи кредита;
- категорию качества ссуды, определенную для целей формирования резервов в соответствии с Положением № 590-П [2];
- дату возникновения просроченной задолженности;
- количество дней «просрочки»;
- сумму просроченного основного долга;
- сумму просроченных процентов по кредиту;
- начисленные штрафные санкции;
- другую информацию, на основании которой ссуда признана проблемной.

Согласно требованию Центрального банка РФ, после официального признания долга проблемным банк обязан создать резерв на своих счетах в размере 100% от суммы невыплаченного долга. При значительном росте проблемных кредитов такой резерв становится большим отягощением для самого банка, т.к. большая сумма средств выводится из оборота, а финансовые показатели банка резко ухудшаются.

Согласно Положению ЦБ РФ от 16 июля 2012 года №385-П «О правилах ведения бухгалтерского учета в кредитных организациях, расположенных на территории РФ», сумма, не погашенная в срок, переносится на счет 45801-45817 (в зависимости от типа должника) «Просроченная задолженность по предоставленным кредитам и прочим размещенным средствам». Непогашенные в срок проценты отражаются на счете 45901-45917 «Просроченные проценты по предоставленным кредитам и прочим размещенным средствам».

Расходы, возникшие при формировании резерва на возможные потери, сформированного заново с учетом изменившейся категории качества отражаются на счете 45818 «Резервы на возможные потери», 45918 «Просроченные проценты по предоставленным кредитам и прочим размещенным средствам. Резервы на возможные потери».

В зависимости от полученной в ходе мониторинга информации и политики управления проблемной задолженности выбирается один из

следующих методов дальнейшей работы с проблемными кредитами, представленных в рисунке 2:



Рисунок 2 – Основные инструменты работы с проблемной задолженностью

В настоящее время большинство современных банков выбирают самостоятельные методы борьбы с проблемной задолженностью. Многие банки считают его наиболее эффективным, несмотря на то, что он требует от банка значительных организационных и материальных затрат.

Наиболее действенным методом работы с проблемной задолженностью является реструктуризация. Данный инструмент предусматривает изменение существующих условий кредитного договора и условий погашения кредита. Кроме того, происходит корректировка и дополнение условий обеспечения

возврата кредита путем внесения поправок и дополнений в кредитный договор. Однако, в зависимости от того, какая ситуация по кредиту сложилась у заемщика, реструктуризация применяется банками избирательно, в отношении конкретных заемщиков и видов ссуд, с учетом возможностей практической его реализации для достижения поставленной цели. Поэтому, встречаются несколько видов реструктуризации кредита. Один из них носит название «каникулы». Суть данного варианта реструктуризации в том, что банк производит отсрочку основного «тела» по кредиту, но оставляет проценты, которые должны выплачиваться регулярно. Но в данном случае, значение процентной ставки может варьироваться и увеличиться на 1-2 пункта. Такой вид реструктуризации будет выгоден самому банку, чего нельзя сказать о позиции в этом случае со стороны клиента. Такой способ работы с кредитом не будет интересен заемщику, поскольку ему придется нести дополнительные расходы по обслуживанию кредита.

Другой вид реструктуризации связан со снижением процентной ставки по кредиту на 1-2 пункта, однако, заемщик должен досрочно погасить большая часть займа, а также дополнительно к этому предоставить ликвидный залог.

Если говорить о том, как применение реструктуризации влияет на качество кредитного портфеля, то можно сказать, что его улучшение не происходит. Реструктуризация помогает только отложить отражение просроченной задолженности на балансе, о чем свидетельствует существование значительной доли реструктуризированной задолженности, по которой повторно возникло нарушение графика ежемесячных платежей.

Следующий подход, который используется при работе с проблемной задолженностью – это пролонгация. Она характеризуется продлением срока кредита путем предоставления клиенту новой ссуды[19]. Однако, использование такого метода не всегда выгодно. Пролонгация приемлема только в том случае, если точно произойдет погашение кредита с новыми сроками кредитного договора. В таком случае долг приобретает новый статус – с «просроченного» переходит на текущий. Использование такого метода

работы с проблемной задолженностью как пролонгация обуславливается тем, что финансовые трудности клиента признаются банком временными, и дальнейшее сотрудничество между ними является выгодным.

Если говорить более подробно о пролонгации, то стоит выделить то, что она может осуществляться в 2, отмеченных далее, формах. Первая форма предусматривает нехватку денежных средств у клиента, поэтому банк дает разрешение на разовое изменение даты погашения кредита. Вторая форма пролонгации заключается в том, что заёмщику предоставляются платежные каникулы или специального режима обслуживания кредита.

Платежные каникулы, предоставленные в рамках пролонгации, означают отсрочку погашения части платежа по предоставленной ссуде на период, равный 12 месяцам. В данной ситуации производятся только выплаты процентов. Срок кредитования может остаться прежним или увеличиться. Что касается специального режима обслуживания кредита, он предусматривает очередность выплат. В первую очередь выплачиваются суммы просрочки «тела» кредита, далее происходит выплата просроченных процентов, а затем – выплата штрафов и пеней.

Сотрудничество с коллекторскими агентствами можно также охарактеризовать как ещё один из способов работы с проблемной задолженностью. Он осуществляется через два направления, а, именно: через аутсорсинг и цессию. Услуги, осуществляемые коллекторскими агентствами, оплачиваются определенным вознаграждением, которое составляет определенный процент от суммы взыскания. Чаще всего он попадает в диапазон от 10 до 50 %. При выборе такого метода работы с проблемной задолженностью, основными преимуществами можно назвать следующие:

- большой опыт работы таких агентств с проблемными кредитами;
- профессиональная ИТ-система в коллекторских агентствах с проблемной задолженностью.

Теперь более подробно стоит остановиться на понятиях аутсорсинга и цессии. Аутсорсинг можно охарактеризовать главным образом как передачу

одной организации через заключение договора определенных видов своей деятельности другой организации, которая обладает в большей компетенцией и возможностями решения вопросов, связанных с этим аспектом. Если говорить о том, как данный метод работы регулируется российским законодательством, то нельзя привести точных данных, так как в его рамках не содержится такого понятия. Также, в таком случае сложно говорить о выделении конкретных документов, регулирующих аутсорсинг. Чаще всего она контролируется несколькими разновидностями гражданско-правовых договоров. Для подтверждения и начала взаимоотношений требуется заключение договора между банком и коллекторским агентством, который носит название агентского договора. Он дает право коллекторским агентствам приступить к работе с «проблемными» должниками, обоснованное поручением банка.

Другим подходом к работе коммерческого банка через коллекторские агентства с проблемной задолженностью является цессия. Согласно такому договору, в распоряжение банка переходит право на получение денежных средств по договору об уступке прав требований. Данный вид взаимодействия описан в главе 24 Гражданского кодекса Российской Федерации, которая носит название «Перемена лиц в обязательстве»[1]. Стоимость услуг по договору цессии должна составлять достаточную сумму для погашения всего объема задолженности. Выручка, поступившая банку, должна полностью быть распределена только на погашение проблемной задолженности. Если возникает ситуация, при которой полученная сумма выручки превышает объем задолженности, разница возвращается cedentu, лицу, передавшему свои права банку.

Следующий метод работы с проблемной задолженностью осуществляется через продажу банком кредитных портфелей факторинговым компаниям. При работе с этими портфелями в будущем такие компании могут передать возникшую проблемную задолженность с целью взыскания коллекторским агентствам. Если говорить о понятии факторинга, то стоит сказать, что он

представляет собой комплекс услуг, который предоставляется банком клиенту в обмен на уступку задолженности.

Дальше стоит затронуть такой способ работы с проблемной задолженностью как её передача в закрытые паевые инвестиционные фонды (ЗПИФ). Согласно ему, коммерческие банки часто переводят суммы проблемной задолженности в эти фонды, которые находятся на балансах управляющих компаний. Главным преимуществом такого метода является эффективная «очистка» суммы просрочки на балансах банков.

Если говорить о других способах работы с просроченной задолженностью, которые являются невыгодными для банка, то можно выделить полное списание. Это считается вынужденной мерой коммерческого банка, когда если попытки взыскания проблемной задолженности неэффективны, либо взыскание долга и дальнейшая работа с ним будет не рентабельным для банка.

Согласно главе 8 Положения ЦБ РФ № 590-П, банки имеют право списывать задолженность, признанную безнадежной, за счёт сформированных под неё резервов [2]. При списании безнадежной задолженности по ссудам и процентов по ней кредитная организация обязана предпринять необходимые и достаточные юридические и фактические действия по взысканию указанной задолженности, возможность осуществления которых вытекает из закона, обычаев делового оборота либо договора. Также, важно сказать о том, что списание непогашенной задолженности по предоставленным (размещенным) денежным средствам, включая проценты, с баланса банка-кредитора не является ее полным аннулированием. Списанная задолженность отражается за балансом в течение не менее пяти лет с момента ее списания в целях наблюдения за возможностью ее взыскания. Однако данный пятилетний срок не несет в себе никакого смысла с точки зрения отражения реальных гражданско-правовых взаимоотношений кредитора и заемщика. В соответствии с порядком, установленным Главой 8 Положения № 590-П, все юридические возможности по взысканию задолженности фактически оказываются

исчерпанными с момента списания задолженности за счет резерва на возможные потери по ссудам [2].

Кроме всего вышеуказанного, при рассмотрении проблемной, или просроченной задолженности, стоит также обратиться к зарубежному опыту. Если говорить о системе американских коммерческих банков, то она направлена не только на определение причин, которые влекут появление просроченной задолженности, но и на прогнозирование появления данных причин. Данная система свидетельствует о том, что появление проблемных кредитов обусловлено факторами, зависящими и не зависящими от самого банка. Первую группу факторов, зависящих от банка, составляют следующие: адекватный анализ кредитной заявки, кредитная документация и другие, относящиеся к кредитному процессу. Факторы, независящие от банка, прежде всего, связаны с неблагоприятными экономическими условиями, связанные непосредственно с самим заемщиком или, например, стихийные бедствия. Примерами таких факторов могут служить: слабая организация менеджмента, неорганизованность текущих расходов, недооценка слабых мест и другие.

Особое внимание американские коммерческие банки уделяют непосредственно прогнозу «проблемных» кредитов на первоначальных стадиях существования кредитного процесса: анализ кредитной заявки и её дальнейшее исполнение. Поэтому, в американской банковской практике можно выделить следующие важные моменты, помогающие выделить основные проблемы, которые могут возникнуть в ходе осуществления кредитной сделки:

- возникшая финансовая несостоятельность заемщика, неточные и противоречивые данные о заёмщике;
- постоянный поиск партнера (поручителя) заемщиком, на чьи связи можно рассчитывать;
- стремление руководства заемщика ускорить кредитный процесс, оказать давление на банковского работника;
- основная деятельность заемщика связана с отраслью, в которой на данный момент сложились проблемы;

- заемщиком не определена четкая цель для получения кредита;
- у заемщика отсутствуют резервные источники для погашения кредита;
- отсутствует обеспечение по кредиту;
- пересмотр условий кредитования;
- изменения в схеме погашения кредита;
- просьба о пролонгации ссуды и другие.

В соответствии с возникающими проблемами, которыми банки могут столкнуться при работе с разными заемщиками, американская банковская система предусматривает определенный план работы с задолженностью (Таблица 3):

Таблица 3 - Управление проблемной задолженности в США

Классификация задолженности	План работы с задолженностью	Отдел банков
Надежная	Поддержание отношений	Деловой отдел
Слабая	Увеличение обеспечения или залога для компенсации образованной задолженности	Деловой отдел
Нестандартная	Переструктурирование кредита, «каникулы» для восстановления активов	Отдел восстановления кредита
Сомнительная	Закрытие кредита с целью избегания потерь	Отдел восстановления кредита
Безнадежная (возможно возникновение потерь)	Закрытие кредита с целью избегания потерь	Отдел восстановления кредита

Работа с проблемными кредитами осуществляется по следующей схеме. Если заемщик не погашает вовремя основную сумму кредита и проценты, то за банком стоит выбор – отражать ли данный кредит в учете по принципу накопления. При отсутствии смягчающих обстоятельств национальные банки в США, если возникает случай просрочки выплат более чем на 90 дней, должны

отказаться от принципа накопления, и вся сумма начисленных, но не полученных процентов должна быть списана со счета доходов банка. Если банком не будет осуществлено таких действий, то доходы банка будут значительно завышены. Естественно, данный принцип одобряется во многих странах, однако, практика от страны к стране имеет свои различия.

Также, при работе с проблемной задолженностью американские коммерческие банки прибегают к услугам коллекторских агентств. И, конечно, в таком случае стоит отметить, что первые коллекторские агентства появились именно в США. На сегодняшний день количество организация в США достигает примерно 6500. Однако, не смотря на такое распространение таких организаций, к взаимодействию с ними банки переходят не сразу. В американских коммерческих банках сложилась устойчивая поэтапная процедура работы с проблемной задолженностью. В первый месяц возникновения неплатежа банк действует самостоятельно, осуществляя звонки должнику с просьбой погашения долга. В случае быстрого отклика со стороны заемщика просто осуществляется возобновление кредитной линии. После истечения одномесячного срока, то есть на 30-ый день, задолженность по предоставленному кредиту признается проблемной, и после этого следует начисление более высоких процентов, штрафов и пенни. В таком случае возможно возобновление кредитной линии только в том случае, если должник погашает кредит. Однако это случается примерно в 30 % случаев. 90-й день считается последним, когда американские банки осуществляют работу с образовавшейся проблемной задолженностью по кредиту. На 91-й день задолженность передается для работы с ней коллекторским агентствам, а сам банк осуществляет блокировку кредита. При этом, даже если долг будет погашен заемщиком, возобновление кредитного продукта не произойдет. На 210-й день долга коллекторское агентство должно предоставить информацию о в кредитное бюро.

Вознаграждение коллекторских агенств в США зависит от того, на какой стадии была начата работы с проблемной задолженностью. На ранних этапах

досудебных решений такое вознаграждение составляет примерно 20-25 процентов от суммы долга, по которому осуществляется взыскание, на более поздних стадиях - 45-50 процентов. Данное различие обуславливается тем, что основной задачей при этом для коллекторских агентств является не получение постановления суда, а, именно, достижение его осуществления.

Итак, можно сказать, что за рубежом работа коммерческих банков с проблемной задолженностью тесно связана с деятельностью коллекторских агентств. Именно по этой причине коллекторские услуги имеют стабильный спрос, а многие компании - долгосрочный опыт сотрудничества с коллекторами. Каждый европейский банк работает с коллекторскими компаниями. В России список таких организаций занимает значительно меньшую долю, и отношения между ними развиваются более стихийно. Более подробное изучение и анализ состояния проблемной задолженности в России будет рассмотрен в следующей главе.

2 Практика работы коммерческих банков с проблемной задолженностью физических лиц в РФ на современном этапе

2.1 Проблемная задолженность коммерческих банков на российском банковском рынке

В силу стремительного развития общества и появления новых потребностей, кредитование физических лиц набирает высокие темпы на банковском российском рынке. Поэтому, целесообразным выводом может являться то, что это влечет за собой возникновение крупных сумм просроченной задолженности. Перейдя к рассмотрению проблемной задолженности в РФ, следуют обратиться к статистическим данным Центрального банка, описывающих общий размер выданных кредитов физическим лицам, а также уровень просроченной задолженности. Информация, представленная в таблице 3, указана на 1 декабря каждого года за период 2009 – 2017 гг.:

Таблица 4 – Объемы выданных кредитов и просроченной задолженности физических лиц, млн руб.

Год	Объем выданных кредитов	Общая задолженность	Просроченная задолженность
2009	2 330 862, 2	3 571 803, 2	241 050, 7
2010	3 206 188	3 980 124	287 755
2011	4 772 278	5 320 444	295 821
2012	6 479 859	7 541 686	328 316
2013	7 863 992	9 730 394	438 016
2014	7 791 974	11 286 195	670 928
2015	5 180 643	10 637 400	864 113
2016	6 441 931	10 758 995	883 183
2017	8 158 724	11 964 561	868 502

Итак, действительно, замечается тенденция к увеличению выданных кредитов, следовательно, возрастание сумм задолженностей. В период с 2009 по 2013 годы произошло стремительное увеличение кредитования непосредственно физических лиц. Объемы кредитования выросли более чем в 3 раза, причем ежегодный прирост суммы в течение этого периода составил в среднем примерно 35 %. Также, вместе с этим произошло повышение проблемной задолженности – практически в 2 раза. Однако в 2014 и 2015 годах можно проследить снижение объемов кредитования населения. Главным образом, это было обусловлено сложным состоянием на российском рынке на тот временной период. Речь идет о кризисе, который негативно отразился на всех сферах деятельности. Следовательно, спрос на получение кредита упал, заёмщики менее охотно брали ссуды, необходимые для удовлетворения своих нужд. Тем не менее, размеры просроченной задолженности только увеличили значение своих показателей, что также может быть связано с трудным финансовым положением клиентов, на котором отрицательно сказался сложившийся кризис в стране. На графике, приведенном на рисунке 3, более наглядно изображено изменение объемов кредитования в России в течение нескольких лет:

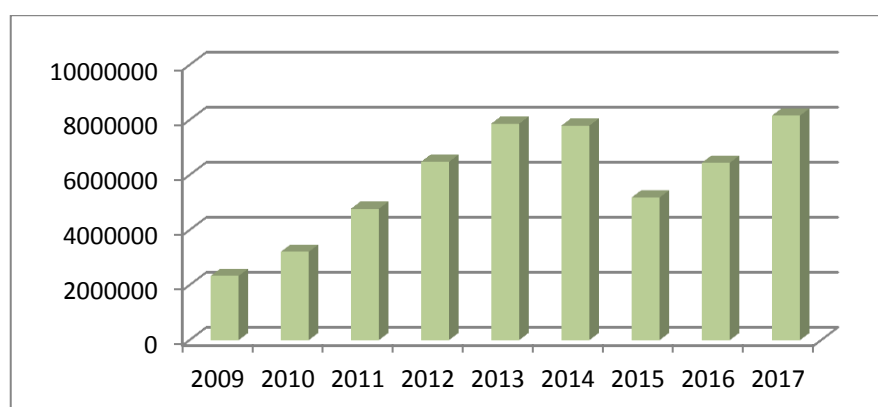


Рисунок 3 – Объем выданных кредитов в РФ за период 2009-2017 гг., млн руб

На вышеуказанном графике в целом видна тенденция к увеличению объемов кредитования, что свидетельствует о том, что с течением времени и развитием общества потребности населения повышаются, что требует большего количества денежных затрат.

Вместе с тем, на рисунке 4 изображено, как при этом изменялись суммы просроченных задолженностей:

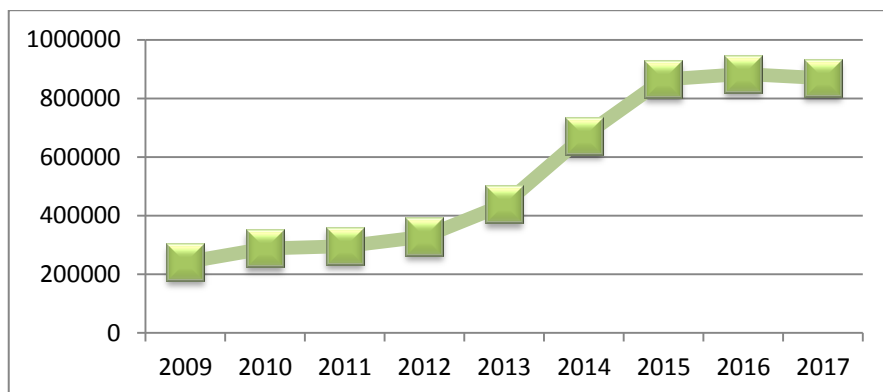


Рисунок 4 – Объемы просроченной задолженности за 2009-2017 гг., млн руб.

При этом если анализировать то, какую долю просроченная задолженность занимаем в общем объеме выданных кредитов, то можно получить следующие данные (рисунок 5):

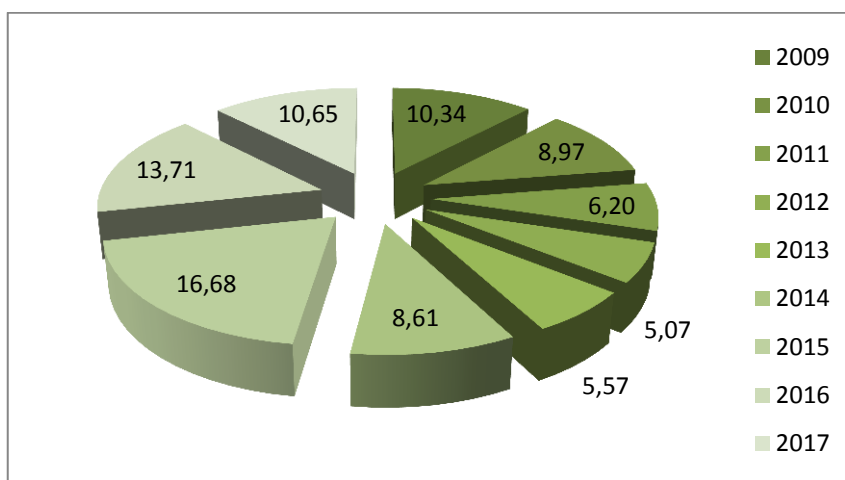


Рисунок 5 – Доля просроченных ссуд в общем объеме выданных кредитов за 2009 – 2017 гг., млн руб.

Таким образом, проблемная задолженность в среднем занимает от 8 до 12 % в общем кредитном портфеле. Вместе с этим, темпы роста общей задолженности значительно быстрее опережают темпы роста объемов выданных кредитов. Именно поэтому суммы задолженности бывают больше чем суммы предоставленных ссуд населению.

Также, можно рассмотреть банковский рынок непосредственно по Сибирскому федеральному округу, в частности, и по Красноярскому краю. Ниже представлена таблица 5, в которой отображена некоторая информация, связанная с объемами выданных кредитов и размеров задолженностей по Сибирскому Федеральному округу и Красноярскому краю:

Таблица 5 – Объемы выданных кредитов и просроченной задолженности по СФО и Красноярскому краю, млн руб.

Год	Сибирский федеральный округ		Красноярский край	
	Объем выданных кредитов	Просроченная задолженность	Объем выданных кредитов	Просроченная задолженность
2009	1 000 473,1	38 031,4	40 542,1	5 255,8
2010	480 427	45 768	83 694	6 415
2011	711 796	45 269	122 020	6 718
2012	960 622	49 437	170 233	7 965
2013	1 109 161	68 424	193 385	11 488
2014	1 043 100	109 648	174 397	19 046
2015	634 820	144 883	111 381	23 918
2016	778 286	143 851	135 282	24 084
2017	987 817	136 388	170 092	23 935

Также как и по всей России, по Сибирскому федеральному округу и в частности по Красноярскому краю наблюдается увеличение проблемной задолженности в силу изменения объемов кредитования населения.

Если рассматривать ситуацию, сложившуюся на банковском рынке в 2018 году, то можно сделать следующие выводы. На 1 марта 2018 года объем

выданных кредитов по России составил 1 539 033 млн руб. Размер общей задолженности составил 12 333 624 млн руб. Это означает увеличение суммы по сравнению с показателем в 2017 году примерно на 3,1 %. При этом, объемы просроченной задолженности колеблются в диапазоне от 800 000 до 900 000 млн руб.

При анализе проблемной задолженности также важно рассмотреть рейтингов банков в зависимости от объемов кредитования и просроченных сумм по выданным ссудам. Ниже представлена таблица, в которой изложены данные по 15 первым банкам по состоянию на март 2018 года:

Таблица 6 – Рейтинг банков по объему кредитования и просроченной задолженности

Банк	Объем предоставленных кредитов (млн. руб)	Размер просроченной задолженности (млн. руб)	Доля просроченной задолженности (%)
Сбербанк	5 053 907	162 359	3,21
ВТБ	2 107 383	116 233	5,52
Газпромбанк	374 819	6 950	1,85
Россельхозбанк	367 155	14 855	4,05
Альфа - Банк	306 244	50 585	16,52
Райффайзенбанк	227 526	6 745	2,96
Почта Банк	211 208	19 192	9,09
Хоум Кредит Банк	180 659	6 905	3,82
Тинькофф	159 826	14 198	8,88
ДельтаКредит	141 834	1 348	0,95
Совкомбанк	138 318	13 939	10,08
ЮниКредит Банк	133 385	13 814	10,36
Росбанк	133 369	19 907	14,93
Русский стандарт	121 282	49 674	40, 96
Ренессанс Кредит	115 490	4 568	3,96

Проанализировав таблицу, следует заметить, что наибольшее количество кредитов выдано такими банками как «Сбербанк» и «ВТБ» - объемы предоставленных ссуд значительно превышают аналогичные показатели других банков. В силу большего размера выданных кредитов, данные банки обладают наибольшими суммами просроченных задолженностей. Эта закономерность вполне очевидна: чем больше размер кредитного портфеля банка, тем большим рисками подвержена его деятельность. Далее приведен график, на котором представлены 5 банков с наибольшей долей проблемной задолженности (рисунок 6):

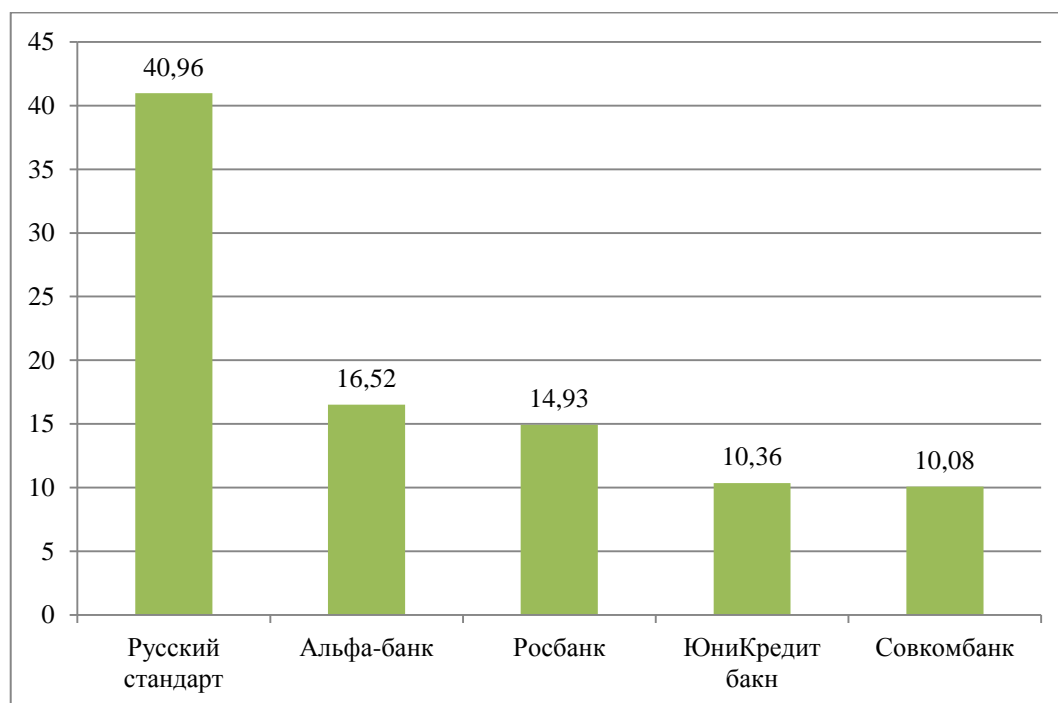


Рисунок 6 - Банки, имеющие наибольшую долю проблемной задолженности, %

Однако, если сравнивать доли проблемной задолженностей относительно других банков, то, например, банк «Русский стандарт» имеет долю просроченной задолженности, равную примерно 41 %. Это говорит о том, что их деятельность находится в достаточно критическом положении, так как, если уровень «плохих» кредитов в общем кредитном портфеле банка переходит значение 10%, то это уже свидетельствует о начале серьезных проблем. Такой

высокий уровень просроченной задолженности может быть связан с тем, что при кредитовании, например, физических лиц данный банк предпочитает использование наиболее рискованных и опасным видам кредитных продуктов, к примеру, экспресс – кредитование. На данном этапе развития рынка банковского кредитования это наиболее распространенная форма кредита, которая может быть предоставлена либо наличными, либо в виде потребительского кредита.

Что касается положения банковского рынка в начале 2018 года, то можно привести следующую статистику. Данные представленные ниже взяты на 1 марта 2018 года (Таблица 7):

Таблица 7 – Объем предоставленных кредитов и размеры задолженностей на 1 марта 2018 года по России, Сибирскому федеральному округу и Красноярскому краю, млн руб.

Субъект	Объем предоставленных кредитов	Задолженность	Просроченная задолженность
Российская Федерация	1 539 033	12 333 624	846 176
Сибирский федеральный округ	179 648	1 626 778	131 324
Красноярский край	29 299	290 122	23 035

Можно заметить, что произошло увеличение общей задолженности по сравнению с 2017 годом. Но вместе с тем, произошло незначительное снижение объемов просроченной задолженности. По Сибирскому федеральному округу и Красноярскому краю также наблюдаются аналогичные тенденции в изменении объемов общей и проблемной задолженности. Более наглядно данную ситуацию, связанную с просроченными кредитам, можно

рассмотреть в следующей таблице, в которой представлены относительные показатели:

Таблица 8 – Относительные показатели просроченной задолженности на 1 марта 2018 года по РФ, Сибирскому федеральному округу и Красноярскому краю, %

Субъект	Задолженность (по отношению к объему предоставленных кредитов)	Просроченная задолженность (по отношению к общей сумме задолженности)
Российская Федерация	801,39	6,86
Сибирский Федеральный округ	905,55	8,07
Красноярский край	990,21	7,94

Рассматривая таблицу 8, можно заметить, что процент проблемной задолженности не превышает даже 10 % по отношению к общей сумме задолженности банков. Так, например, по Красноярскому краю он составляет примерно 8 %, что превышает уровень просроченной задолженности по Российской Федерации в целом на 1 %. Однако, если затрагивать тот момент, насколько велики размеры общих задолженностей банков в сравнение с объемом предоставленных кредитов, ситуация приобретает абсолютно другой, более негативный характер. Суммы задолженностей превышают общие суммы кредитов примерно на 9 сотен раз. Если говорить о перспективах развития данной ситуации, то важно отметить, что какая-то часть данной задолженности может обрести характер просроченной. А это также негативно может сказаться на дальнейших показателях деятельности банков.

Чтобы более наглядно изобразить ситуацию, связанную с проблемной задолженностью в Сибирском Федеральном округе и непосредственно в

Красноярском крае, ниже будут представлены рисунки, показывающие объемы выданных кредитов, а также уровни проблемной задолженности по каждому субъекту:

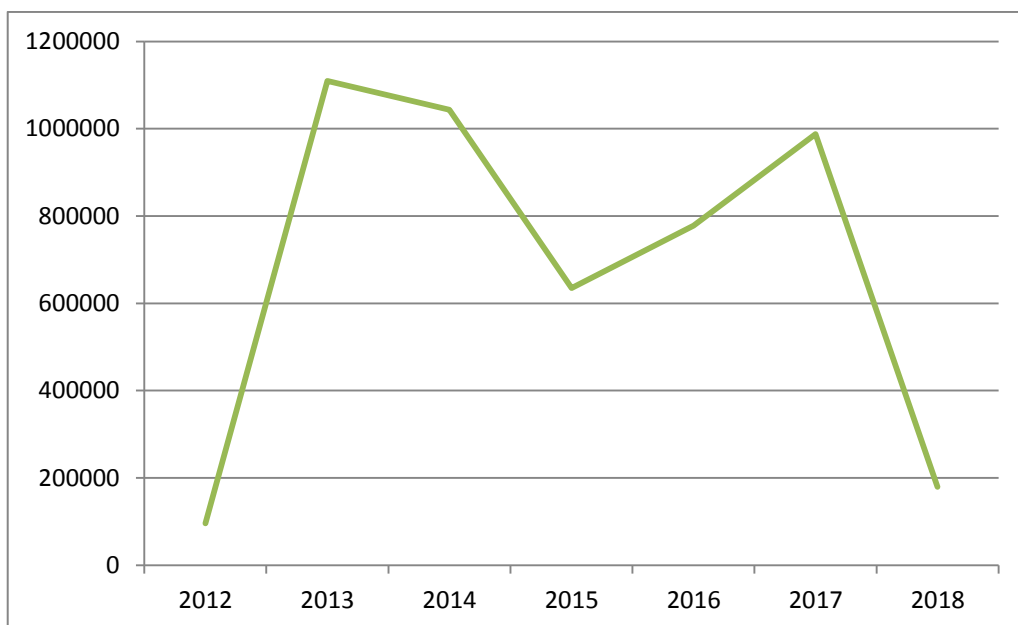


Рисунок 7 – Объем предоставленных кредитов по Сибирскому федеральному округу за 2012 – 2018 гг., млн руб.

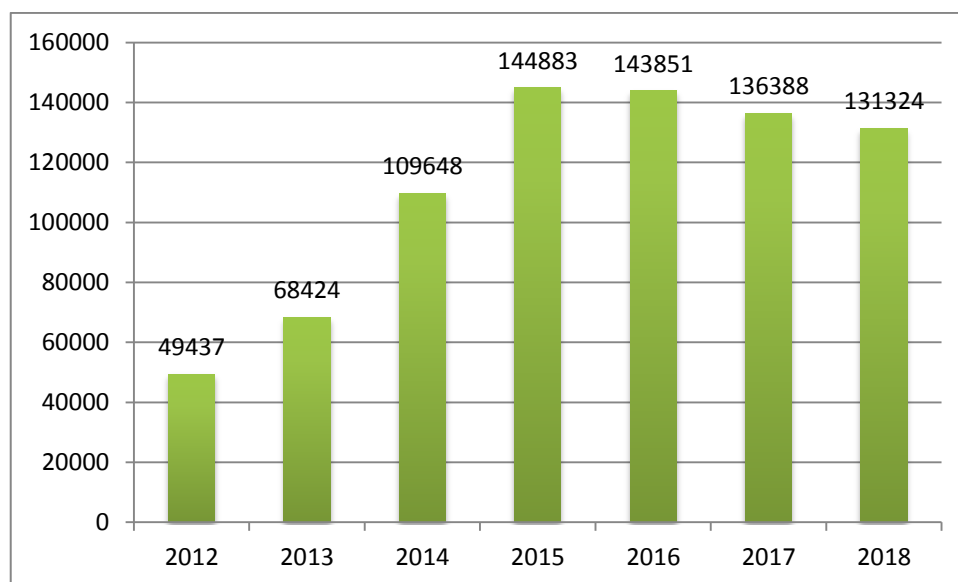


Рисунок 8 – Размеры проблемной задолженности по Сибирскому федеральному округу за 2012 – 2018 гг., млн руб.

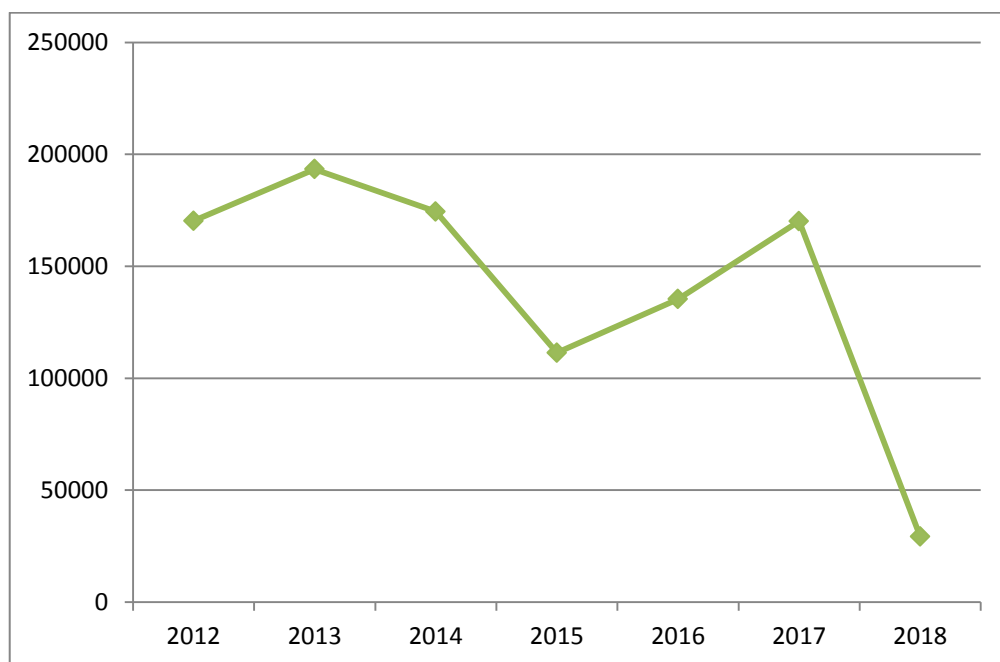


Рисунок 9 – Объемы предоставленных кредитов по Красноярскому краю за 2012 – 2018 гг., млн руб.

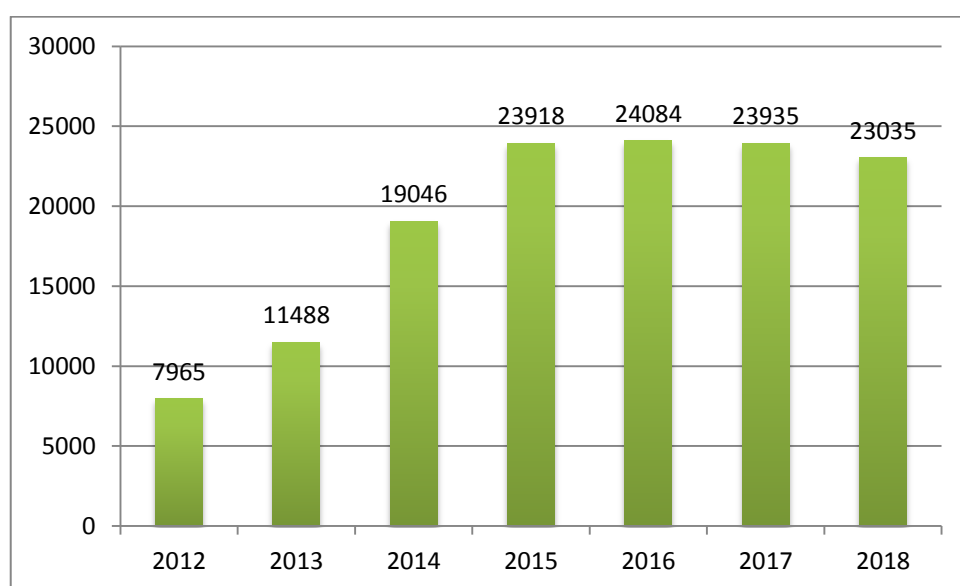


Рисунок 10 – Суммы просроченных задолженностей по Красноярскому краю за период 2012 – 2018 гг., млн руб.

Итак, после более наглядного разбора ситуации видно, что по Сибирскому федеральному округу и Красноярскому краю наблюдается аналогичная ситуация как и в целом по Российской Федерации. Изменение

уровня проблемной задолженности в большей степени зависит от объема предоставленных ссуд клиентам. Однако, такие факторы как, например, кризис в 2014 году, могут также повлечь за собой образование больших сумм просроченных задолженностей, связанной с нехваткой средств у заемщиков для осуществления своих обязательств. Что касается данных за 2018 год, то здесь они описывают данные за 1 квартал, поэтому к концу года вполне может ожидаться как снижение, так и увеличение размеров проблемной задолженности.

Если говорить в целом о российском банковском рынке, то банковская деятельность, как и любая другая деятельность, подвержена большому количеству рисков. Поэтому, такой показатель, как проблемная задолженность имеет неопределенный характер изменения, поскольку очень сложно учесть весь перечень факторов, которые могут на неё влиять. Значит, каждый банк должен оказывать особое внимание при работе с каждым заемщиком при выдаче кредита, чтобы вероятность возникновения просроченной задолженности была минимальна. В следующем параграфе будет рассмотрено как один из крупнейших банков ПАО Сбербанк организывает свою деятельность для работы с проблемными кредитами.

2.2 Работа ПАО Сбербанк с проблемной задолженностью физических лиц.

Проанализировав банковский рынок в целом по объемам проблемной задолженности, особый интерес появляется в том, как крупные банки справляются с просроченной задолженностью и как работают с ней. Итак, «Сбербанк» является наиболее крупнейшим банком, в том числе и по количеству предоставленных ссуд. Данный показатель увеличивается уже на протяжении многих лет, что свидетельствует о заинтересованности клиентов к данному банку, а также о более высокой степени доверия.

Итак, Сбербанк является коммерческим банком и международной финансовой группой. Он является не только самым крупным банком в России, но и одним из крупнейших в Европе. Контроль над Сбербанком осуществляет Центральный банк. Сбербанк России, по состоянию на 2017 года, насчитывает 14 826 подразделений и 12 территориальных банков в 83 субъектах РФ. Центральный офис Сбербанка находится в Москве. Доля Центрального банка Российской Федерации в уставном капитале ПАО Сбербанк составляет 50 % плюс одна голосующая акция, в голосующих акциях — 52,32 %. Остальными 47,62 % публично обращающихся акций Сбербанка владеют более 8273 тысяч юридических и физических лиц. Органами управления Сбербанка являются: Общее собрание акционеров, Наблюдательный совет, Правление Банка. Возглавляет Правление Президент и председатель Правления Банка. С ноября 2007 года эту должность занимает Герман Греф. В первом квартале 2016 года чистая прибыль Сбербанка по международным стандартам финансовой отчетности (МСФО) выросла в 3,8 раза (на 284,6%) по сравнению с аналогичным периодом прошлого года. Она достигла 117,7 миллиарда рублей. Несмотря на успешную деятельность и эффективное функционирование, «Сбербанк», как и любой другой коммерческий банк, подвержен большому количеству рисков. И, конечно, наиболее распространенным является кредитный риск, связанный с риском наступления дефолта контрагента. Именно данный риск считается наиболее опасным в деятельности каждого коммерческого банка. Во многом он зависит того, какой объем проблемных кредитов сложился в общем портфеле банка, а также объемы выданных ссуд населению. Поэтому, следует подробнее изучить долю кредитов, предоставленных Сбербанком физическим лицам, а также классификацию активов по категориям качества ссуд.

Итак, если говорить о кредитовании Сбербанком населения, то можно привести следующую статистику, представленную на рисунке ниже:



Рисунок 11 – Кредиты и авансы клиентам в 2016 и 2017 гг., %

Как видно из рисунка 11, кредитование физических лиц составляет примерно 30% от общего кредитования, причем, в 2017 году данный показатель немного увеличился. Главным фактором такого увеличения можно назвать повышение потребностей населения, связанного с постоянным развитием общественного прогресса. Конечно, можно допустить, что большее количество предоставленных ссуд населению создает более высокие объемы просроченной задолженности. Поэтому стоит более подробно рассмотреть проблемную задолженность по различным срокам просрочки.

При рассмотрении просроченной задолженности, в ПАО Сбербанк существует её разделение на разные сроки просрочки по количеству дней: до 30 дней, от 31 до 90 дней, от 91 до 180 дней и свыше 180 дней. Такая классификация помогает более четко регулировать задолженность и подбирать методы работы с каждой проблемной ссудой. Разделение просроченных ссуд представлено в таблице 9:

Таблица 9 – Просроченные ссуды в зависимости от количества дней просрочки за период 2014 – 2017 гг., млн руб

Дата	До 30 дней	От 31 до 90 дней	От 91 до 180 дней	Свыше 180 дней	Итого
На 1 января 2014 г.	64 905	24 159	17 139	60 551	166 754
На 1 января 2015 г.	87 228	37 128	28 640	100 011	253 007
На 1 января 2016 г.	79 961	35 626	26 123	161 676	303 386
На 31 марта 2017 г.	115 700	44 600	33 300	209 300	402 900

Анализируя вышеприведенную таблицу, можно сделать следующие выводы. В целом, наблюдается увеличение объемов просроченных ссуд по всем группам. В 2016 году произошло снижение задолженности с количеством дней просрочки до 30 дней, от 31 до 90 дней и от 91 до 180 дней. Однако в 2017 году данные показатели снова потерпели увеличение. Наиболее значительное повышение из этих групп было замечено в просроченной задолженности до 30 дней, в двух других группах темп роста объемов просрочки несет менее стремительный характер. Данные выводы характерны для 3 первых групп просроченных ссуд, предоставленных населению. Отдельно стоит выделить ссуды, просроченная задолженность по которым достигает выше 180 дней. В данной группе наблюдается постоянный рост на достаточно большие суммы. Это увеличение носит негативный характер для общей деятельности банка, поскольку заметна склонность к долгосрочным задержкам платежей по предоставленным кредитам, что в целом затрудняет эффективную деятельность разных подразделений банка. Более наглядно структура просроченных ссуд ПАО Сбербанк в зависимости от количества дней просрочки платежей по предоставленным кредитам изображена на рисунке 12:



Рисунок 12 – Структура просроченной задолженности ПАО Сбербанк,
млн руб.

Итак, наибольший удельный вес в общей просроченной задолженности банка составляют ссуды с количеством дней просрочки до 30 дней и свыше 180 дней. Если рассматривать общий вес просроченной задолженности, то в течение периода с 2014 по 2017 годы произошло её увеличение примерно на 142%. Таким образом, наблюдается стремительная тенденция к постоянному повышению проблемной задолженности.

Кроме того, говоря о проблемной задолженности, важно рассмотреть классификацию активов ПАО Сбербанк в зависимости от категорий качества. Она приведена в таблице 10:

Таблица 10 – Классификация активов ПАО Сбербанк по категориям качества, млн руб.

Год	1 категория	2 категория	3 категория	4 категория	5 категория	Итого
2014	3 034	3 879 678	19 132	25 573	142 520	4 069 937
2015	1 284	3 784 895	123 676	20 235	204 681	4 134 771
2016	1 219	3 958 518	163 204	18 694	195 750	4 337 385
2017	1 033	4 125 324	202 914	24 470	456 575	4 810 316

Согласно данным приведенной таблицы, портфель активов по группе физических лиц увеличился примерно на 18 %. Особый прирост заметен по активам, относящимся ко 2 и 5 категориям качества, то есть по нестандартным и безнадежным ссудам соответственно. В течение периода от 2014 по 2017 годы произошло снижение количества стандартных ссуд, относящихся к 1 категории качества. Ссуды, относящиеся к 3 и 4 категориям качества, также потерпели увеличение объемов. Данные категории качества характеризуют сомнительные и проблемные ссуды, что выражает не самую положительную тенденцию в развитии деятельности банка.

Ниже представлена структура активов банка в соответствии с категориями качества (Рисунок 13):



Рисунок 13 – Структура активов Сбербанка по категориям качества ссуд

Таким образом, наибольший удельный вес в структуре активов ПАО Сбербанк наибольший удельный вес занимают ссуды 2 категории качества – примерно 86%. Следующими по весу, однако с намного меньшим значением, можно выделить ссуды, характеризующиеся как безнадежные и относящиеся к 5 категории качества. Меньший удельный вес в активах банка занимают ссуды 1, 3 и 4 категории качества - 0,02; 4,22 и 0,51 % соответственно.

После рассмотрения некоторых показателей, характеризующих уровень проблемной, или просроченной, задолженности в ПАО Сбербанк, следует перейти к изучению основных методов и подходов работы с ней, которые использует банк.

Первоначально, главное, что стоит отметить, каким образом, то есть в какой последовательности осуществляется работа с задолжниками, у которых образовалась просроченная задолженность. В данном вопросе важно то, сколько дней составляет данная задолженность. На первоначальном этапе, до 30 дней, проходит обычный обзвон клиентов, в ходе которого устанавливается причина образования просроченной задолженности. Далее, в период от 30 до 90 дней действует выездная группа, которая проводит встречи с клиентами. Если же решение о добровольном погашении ссуды задолжником не устанавливается, то складывается два пути решения – либо проведение реструктуризации, либо передача дела в суд для дальнейшего разбирательства. Здесь в дело вступают юристы. На суде также может быть несколько исходов событий. Одним из них может быть заключение мирового соглашения с дальнейшим обсуждением условий погашения ссуды. Также может быть предложено осуществление реструктуризации, но заключение её на этом этапе потребует от заемщика оплату государственной пошлины. Далее, если на данном этапе не происходит решения сложившейся проблемы, начинается новая стадия – стадия исполнительного производства. На этом этапе также возможно заключение мирового соглашения, но уже с дополнительными затратами со стороны должника в ходе судебного разбирательства. Однако, на данной стадии не всегда происходит окончательное завершение работы с

заемщиком. В случае, когда компромисс снова не найден, дело передается приставам, после чего происходит продажа долга коллекторским агентствам или третьим лицам.

Одним из наиболее распространенных способов работы с проблемной задолженностью в ПАО Сбербанк является реструктуризация. Основными разновидностями данного подхода при этом являются следующие направления:

- увеличение срока пользования кредитом;
- изменение порядка погашения задолженности по кредиту;
- взимание неустоек полностью или частично;
- изменение валюты кредита.

Однако при использовании такого метода работы существуют ряд определенных нюансов для её получения. Далее они будут рассмотрены более подробно.

Итак, если у заемщика отсутствуют серьезные финансовые затруднения, но он хочет получить право на осуществление реструктуризации, чтобы направить образовавшийся излишек денег на какой-либо иной новый проект, либо, например, на покупку жилья, то в таком случае от лица банк последует отказ. Также, в реструктуризации однозначно будет отказано лицам, ранее имеющим плохую кредитную историю. Иначе говоря, реструктуризация чаще всего проводится только в отношении добросовестных заемщиков, у которых действительно сложились финансовые трудности на определенном этапе.

Далее, для того, чтобы процедура реструктуризации началась, заемщик должен предоставить заявление и документы, подтверждающие затруднения в его платежеспособности. Перечень документов самостоятельно определяются банком.

После представления должником всего перечня необходимых документов, сотрудниками банка будет выбран наиболее удобный и подходящий именно для данного заемщика способ проведения реструктуризации. При этом, одним из важных условий при предоставлении реструктуризации тому или иному заемщику является точная уверенность

банка в том, что это помощь реально необходима заемщику, и что это поможет должнику вновь стабилизировать свое положение. Так, например, ПАО Сбербанк будет рассматривать заявку на проведение реструктуризации долга в нескольких указанных ниже случаях:

- снижение уровня доходов после увольнения или изменения уровня заработной платы;
- потеря дополнительного источника доходов;
- наступление отпуска по уходу за ребенком;
- призыв в армию;
- серьезное заболевание, получение инвалидности, смерть (в таком случае реструктуризации подлежит долг, который должны будут выплачивать наследники).

При предоставлении реструктуризации, ПАО Сбербанк работает с большим спектром кредитных продуктов: потребительские кредиты, жилищные кредиты, автокредиты. Ниже представлен перечень документов, необходимых для подачи должником, требуемых Сбербанком по каждому виду кредита:

1)потребительские кредиты:

обязательно:

- заявление;
- анкета;
- паспорт - оригинал;

дополнительно:

- справка о доходах по форме 2-НДФЛ;
- копия/выписка из трудовой книжки, заверенная предприятием-работодателем; оригинал трудовой книжки в случае увольнения;
- документ, подтверждающий ухудшение финансового положения.

2)жилищные кредиты:

- заявление;
- анкета;

- паспорт - оригинал;
- копия финансового лицевого счета по адресу предмета залога, либо документ его заменяющий;
- выписка из домовой книги по адресу предмета залога, либо документ ее заменяющий;
- свидетельство о праве собственности;
- копия страхового полиса и квитанция об уплате страхового взноса.

Следовательно, если финансовое положение ухудшилось, и у заёмщика образовалось несколько просроченных платежей, то стоит незамедлительно обратиться в банк и подать заявку на реструктуризацию долга. Это позволит избежать серьезных неприятностей и с минимальными потерями выйти из сложной ситуации. В целом, алгоритм запроса на проведение реструктуризации может выглядеть следующим образом (рисунок 14):

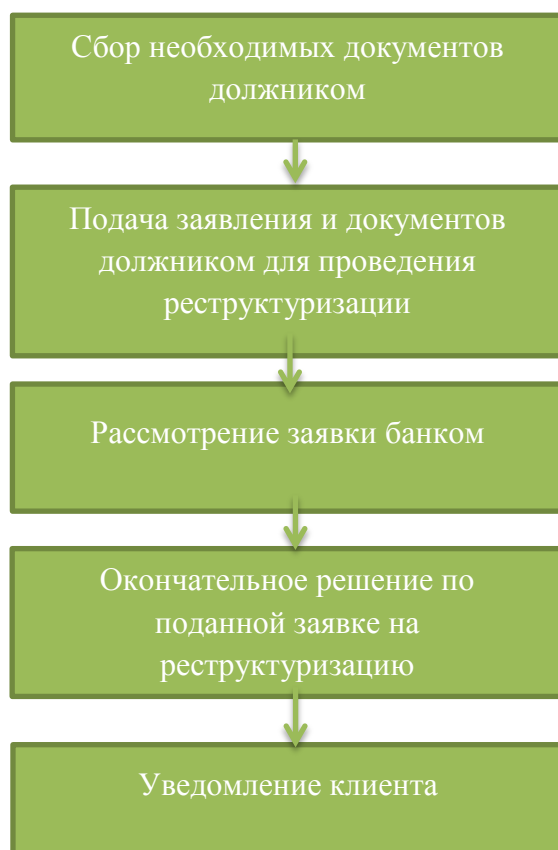


Рисунок 14 – Этапы работы с заявкой на предоставление реструктуризации долга

Если говорить о других методах работы Сбербанка с проблемной задолженностью, то с 2015 года был внедрен поведенческий скоринг в процессе дистанционного взыскания просроченной задолженности по кредитам физических лиц. Кроме того, в 2016 году стал использоваться аутсорсинг как один из подходов к работе с проблемной задолженностью ПАО Сбербанк. Также, банком применяется такие способ работы с проблемными кредитами как цессия, мировое соглашение, перевод долга. Конечно, если говорить о каждом способе работы с проблемной задолженностью отдельно, то можно выделить, что каждый из них имеет свои преимущества и недостатки. Так, например, цессия позволяет ликвидировать образовавшийся долг путем передачи его другому лицу, таким образом, банк «избавляет» себя от проблемного кредита. Однако, это также означает, что банк уже не получит ту прибыль, которую мог при самостоятельном взыскании данной задолженности. Но также важно отметить, что это способ не применяется на ранних стадиях, а используется банком только в том случае, если дальнейшая работа с данным проблемным кредитом безнадежна. Поведенческий скоринг, в свою очередь, требует детального изучения заёмщика. Но в силу огромного потока клиентов сделать это достаточно сложно, следовательно, есть вероятность упущения некоторых факторов. Итак, наиболее удобным и распространенным способом работы с проблемной задолженностью принято считать реструктуризацию, в том числе, и в ПАО Сбербанк. Поэтому в следующей главе будут рассмотрены некоторые предложения по совершенствованию работы данной процедуры.

3 Разработка предложений по работе коммерческого банка с проблемной задолженностью физических лиц (на примере ПАО Сбербанк)

Если говорить о проблемной задолженности в целом, то для банка это своего рода риск, которые очень сильно влияет на общее функционирование всей банковской структуры банка. Поэтому каждый банк серьезно подходит к решению проблемы, связанной с просроченной задолженностью. Для этого коммерческие банки используют различные методы и способы работы с каждым отдельным заемщиком, как это было рассмотрено выше на примере ПАО Сбербанк. Однако, постоянно изменяющаяся среда существования и функционирования банков требует введения новых и действенных мероприятий.

В предыдущей главе было подробно описано то, как ПАО Сбербанк подходит к решению проблемы с просроченной задолженностью. Затрагивая алгоритм работы с проблемной задолженностью, стоит напомнить, что одним из первоначальных методов является реструктуризация. Она считается наиболее удобным способом работы с должниками, поскольку помогает не потерять клиентов, которые на самом деле хотят погасить образовавшуюся просроченную задолженность и не пытаются скрыться от банка. Реструктуризация позволяет «оздоровить» ситуацию, сложившуюся у проблемного заемщика путем различных изменений условий кредитования. Она предлагается тем клиентам, который удовлетворяют необходимым требованиям для её получения. Но уже на этом этапе банк может столкнуться со следующей проблемой. Не все заемщики готовы выполнять все условия для урегулирования собственной задолженности. Здесь имеют место такие случаи, когда клиент по каким – либо причинам не способен или не желает решать проблему. Известно, что при реструктуризации каждый заемщик должен лично присутствовать на встрече с сотрудником при подаче документов. Кроме того, и сбор необходимых документов требует затраты определенных временных

ресурсов, что не только иногда не устраивает должников, но и неудобно для самого банка. Следовательно, возникает некая проблема установления личного контакта и непосредственного присутствия заемщика. Поэтому следует более подробно уделить внимание данному этапу работы с проблемной задолженностью.

Если говорить о важности такого аспекта, то можно рассмотреть следующую ситуацию. Например, в течение месяца у банка образуется 20 «проблемных» клиентов, у которых сумма задолженности составляет 500 000 рублей. Кроме того, данные клиенты не намерены добровольно погашать задолженность или направлять документы для проведения реструктуризации в силу удаленного доступа от банка. То есть общая проблемная задолженность для банка будет следующей:

$$500\,000 * 20 = 10\,000\,000 \text{ (руб.)}$$

Следовательно, если по данным клиентам не будет предпринято никаких мер, значит, для банка открывается риск потери данной суммы. Поэтому, в данной ситуации можно предложить следующее решение.

В силу стремительного развития общества и постоянного научно-технического прогресса, к данной проблеме также можно привязать компьютерное управление процессом проведения реструктуризации непосредственно на первоначальном этапе. Речь идет об удаленном «общении» с клиентом. То есть, если клиент не имеет возможности лично присутствовать при подаче документов и заявления для предоставления реструктуризации по кредиту, следовательно, можно предоставить ему возможность сделать это, не меняя своего местоположения. Иначе говоря, управлять данной ситуацией путем использования электронных технологий. Итак, для того, чтобы начать процесс реструктуризации, как говорилось в предыдущем параграфе, должник должен лично предоставить заявление, а также все необходимые документы. Поэтому, если обеспечить возможность для заемщиков делать это удаленно, то клиент сможет провести данный процесс практически самостоятельно.

Главным образом речь пойдет о работе с различными приложениями. Сейчас практически каждый клиент имеет возможность пользоваться таким приложением как «Сбербанк – онлайн». Он действительно является хорошим помощником для управления своими счетами и вкладами, позволяет быстро осуществлять переводы. Кроме того, заемщик может прослеживать состояние полученных им кредитов и даже оформить кредит, лишь сделав несколько щелчков:

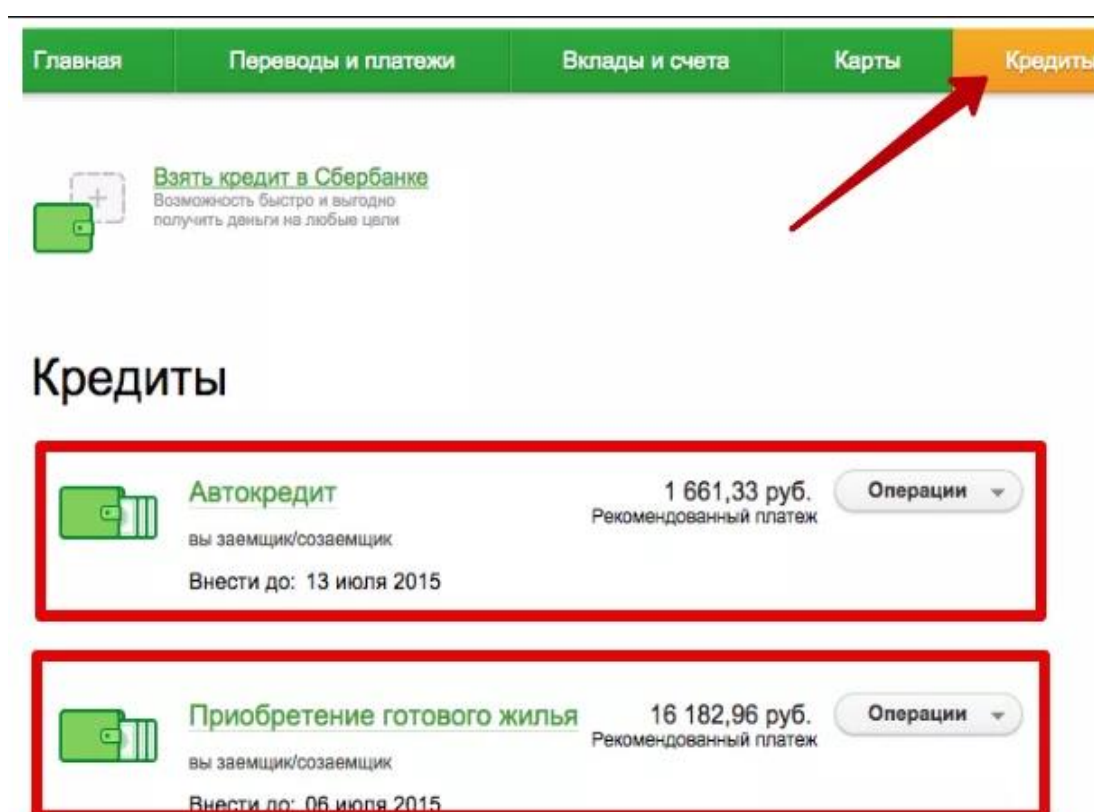


Рисунок 15 - Приложение «Сбербанк – Онлайн»

Поэтому, достаточно полезным будет то, если заемщик, у которого произойдет образование просроченной задолженности, сможет также регулировать ситуации, используя лишь приложение. В данном случае речь идет об одном из этапов реструктуризации, который был представлен во 2 главе. Иначе говоря, для решения поставленной проблемы требуется преобразование такого этапа как личное предоставление заявления и документов для предоставления реструктуризации. После некоторых

преобразований процесс будет выглядеть следующим образом. Для этого, главным образом, в уже известное приложение «Сбербанк – Онлайн» нужно встроить необходимые дополнительные функции:

- внедрить форму заявления - анкеты заемщика для возможности заполнить его в самом приложении;
- добавить разделы для прикрепления необходимого пакета документов;
- для усовершенствования работы со стороны сотрудника банка внести новую функцию в приложение, позволяющую подтвердить заявку на проведение реструктуризации заемщику путем обычного уведомления в приложении;
- внедрить раздел в приложении, где заемщик сможет просматривать обновленный график платежей и обновленные сроки предоставленного кредита, полученные после проведения реструктуризации.

То есть, если говорить о том, как будет выглядеть заявка – заявление на предоставление реструктуризации долга в приложении в электронном виде, то примерный образец представлен на следующем рисунке:

ФИО, дата рождения	
Адрес должника, номер телефона	
№ кредитного договора	
Причина для проведения реструктуризации	
Желаемый срок предоставления реструктуризации	
Ежемесячный возможный платеж	

Рисунок 16 – Заявка - заявление на предоставление реструктуризации

Представленная на рисунке форма «быстрого» заявления поможет должникам намного быстрее провести ввод всех необходимых данных для подачи заявки на проведение реструктуризации долга.

Итак, после введения данных усовершенствований должник сможет самостоятельно заполнить электронную форму заявления и направить её вместе с прикрепленным пакетом документов посредством приложения. Таким образом, сотруднику не придется ждать в течение определенного периода времени (обычно примерно 2 недели) пока заемщик представит необходимые справки и документы для проведения реструктуризации. Поэтому можно будет намного быстрее приступить к рассмотрению заявки. В случае положительного ответа на проведение реструктуризации сотрудник также сможет посредством приложения уведомить клиента об этом. Кроме того, после проведения некоторых изменений в условиях ссуды, по которой проводится реструктуризация, в разделе состояния данного кредита заемщику будет предоставлена возможность просматривать установленный для него обновленный график платежей. Таким образом, все необходимые изменения сотрудник сможет сообщать клиенту с помощью уведомлений в приложении, что сможет значительно упростить и ускорить процесс взаимодействия между банком и должником.

Итак, основными преимуществами такого нововведения можно назвать следующие:

- возможность дистанционного взаимодействия с любым заемщиком;
- уменьшение сроков работы с заявкой на проведение реструктуризации;
- отсутствие необходимости внедрения нового программного обеспечения для проведения вышеуказанных операций;
- упрощение работы для сотрудника банка, работающего с проблемным кредитом;
- появление вероятности возврата большего количества просроченных ссуд банку.

Что касается преимущества, связанного с отсутствием необходимости создания новых программных внедрений для осуществления вышеуказанных мероприятий, то это действительно не требуется. Главным образом, потому что упрощение процессов, связанных с проведением реструктуризации, можно создавать в уже существующем приложении «Сбербанк – Онлайн», как уже было сказано ранее. Это, несомненно, наиболее удобный вариант работы с заемщиками, поскольку практически у каждого клиента банка на сегодняшний день есть данное приложение. Поэтому покупка либо создание новых приложений для дальнейшей работы с проблемными кредитами не требуется, что является одной из основных преимущественных сторон, связанных с дополнительными затратами.

Далее стоит перейти к рассмотрению экономического эффекта в связи с внедрением удаленной работы с клиентом при реструктуризации проблемной задолженности. Для этого на первоначальном этапе стоит определить, какую долю среди заемщиков с проблемными кредитами занимают именно те, которые просто не могут обратиться лично в банк для подачи заявки в силу определенного ряда факторов, который был указан ранее. Если обратиться к практике, то стоит отметить, что исследование было проведено непосредственно сотрудниками «Сбербанка», где было отмечено, что процент таких должников занимает примерно 10 % от общей доли просроченной задолженности. Значение доли характеризует не основной процент заемщиков с проблемной задолженностью, однако, его не стоит игнорировать, поскольку размер задолженности каждого отдельного заемщика, входящего в данный сегмент, может варьироваться от самых незначительных до самых крупных сумм. Именно поэтому на начальном этапе нужно проводить работы с такими клиентами для возможного взыскания проблемной задолженности в перспективе. Следовательно, далее будет обозначено, какие суммы достигала проблемная задолженность физических лиц ПАО Сбербанк за период 2006 – 2017 гг. (таблица 11):

Таблица 11 - Проблемная задолженность физических лиц ПАО Сбербанк за 2006 – 2017 гг., млн руб.

Год	Объем проблемной задолженности физических лиц
2006	13 000
2007	22 340
2008	41 500
2009	39 800
2010	45 500
2011	48 000
2012	50 600
2013	80 600
2014	166 800
2015	253 000
2016	303 400
2017	402 900

Теперь, используя тот факт, что 10% все проблемной задолженности занимает та доля заемщиков, которые просто не могут лично обратиться для подачи заявки на реструктуризацию, получены суммы просроченных задолженностей от общей суммы проблемной задолженности физических лиц ПАО Сбербанк. Данный расчет был проведен путем взятия доли, равной 10 % от суммы просроченной задолженности за каждый год. Например:

2006 год: 13 000 млн руб * 0,1 = 1 300 млн руб.

2007 год: 22 340 млн руб * 0,1 = 2 234 млн руб.

2008 год: 41 500 млн руб * 0,1 = 4 150 млн руб.

...

2016 год: 303 400 млн руб * 0,1 = 30 340 млн руб.

2017 год: 402 900 млн руб * 0,1 = 40 290 млн руб.

Полученные данные за весь период 2006 – 2017 гг. представлены в таблице 12:

Таблица 12 - Суммы проблемной задолженности физических лиц, относящихся к 10%-ому сегменту заемщиков, млн руб.

Год	Общая сумма проблемной задолженности физических лиц	10%-ый сегмент заёмщиков
2006	13 000	1 300
2007	22 340	2 234
2008	41 500	4 150
2009	39 800	3 980
2010	45 500	4 550
2011	48 000	4 800
2012	50 600	5 060
2013	80 600	8 060
2014	166 800	16 680
2015	253 000	25 300
2016	303 400	30 340
2017	402 900	40 290

Таким образом, если предположить, что суммы, отмеченные в 3-ей колонке таблицы 12, были бы взысканы банком в результате использования удаленной работы с клиентами, то суммы проблемной задолженности физических лиц были бы несколько ниже. Кроме того, появилась бы возможность снизить суммы резервов на возможные потери по ссудам, что также является важным для деятельности банка.

Итак, если предполагать, что данное мероприятие использовалось в течение периода 2006 – 2017 гг., то можно сделать перерасчет сумм проблемной задолженности физических лиц, который отразит, как бы изменились данные суммы. Рассчитанные суммы представлены в таблице 13 ниже:

Таблица 13 - Изменение размеров проблемной задолженности физических лиц
ПАО Сбербанк за период 2006 – 2017 гг., млн руб.

Год	Прежние суммы проблемной задолженности физических лиц	Измененные суммы проблемной задолженности физических лиц
2006	13 000	11 700
2007	22 340	20 106
2008	41 500	37 350
2009	39 800	35 820
2010	45 500	40 950
2011	48 000	43 200
2012	50 600	45 540
2013	80 600	72 540
2014	166 800	150 120
2015	253 000	227 700
2016	303 400	273 060
2017	402 900	362 610

Для более наглядного изображения ситуации ниже будут приведены графики, показывающие то, как изменятся суммы проблемной задолженности физических лиц в результате введения предложенного мероприятия (рисунок 17):

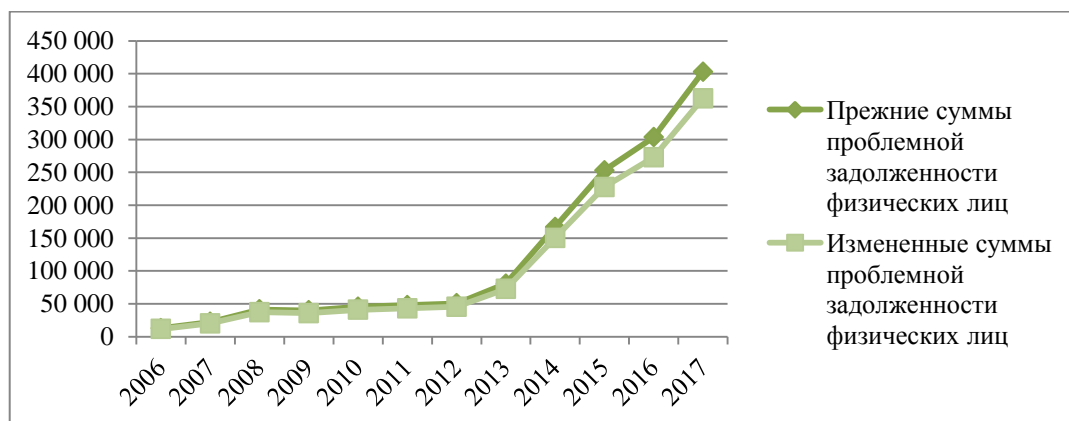


Рисунок 17 - Изменение размеров проблемной задолженности физических лиц, млн руб.

По рисунку 17 можно сказать, что особенно заметным стало изменение проблемной задолженности за период с 2014 по 2017 годы, поскольку именно в этот временной отрезок произошло значительное увеличение сумм просроченных задолженностей физических лиц. Следовательно, можно предположить, что такое мероприятие поможет снизить объем существующих резервов на возможные потери по ссудам. Итак, ниже приведены данные по значениям резервов на возможные потери по ссудам клиентов за период 2009 – 2017 гг.:

Таблица 14 – Резервы на возможные потери по ссудам ПАО Сбербанк за 2009 – 2017 гг., млн руб.

Год	Резервы на возможные потери по ссудам клиентов
2009	230 339
2010	588 606
2011	666 711
2012	630 837
2013	605 658
2014	584 481
2015	810 593
2016	997 353
2017	1 009 044

Если предположить, что указанные выше 10%-ый проблемный сегмент заемщиков с образованной задолженностью далее будет успешно ликвидирован путем взыскания данной задолженности, то можно вычесть суммарную долю задолженности этих должников из общих размеров резервов на возможные потери по ссудам клиентов, следовательно, таким образом, снизить его значение. Расчеты, связанные со снижением резервов приведены в таблице ниже (таблица 15):

Таблица 15 – Изменение значений резервов на возможные потери по ссудам в зависимости от 10% - ого сегмента заемщиков, млн руб.

Год	Исходный объем резервов на возможные потери по ссудам клиентов	10 % - ый сегмент заемщиков	Измененный объем резервов на возможные потери по ссудам
2009	230 339	3 980	226 359
2010	588 606	4 550	584 056
2011	666 711	4 800	661 911
2012	630 837	5 060	625 777
2013	605 658	8 060	597 598
2014	584 481	16 680	567 801
2015	810 593	25 300	758 293
2016	997 353	30 340	967 013
2017	1 009 044	40 290	968 754

Таким образом, согласно вышеуказанной таблице, произойдет снижение резервов, что поможет в какой-то степени упростить работу с проблемными кредитами. Ниже представлен рисунок, показывающий то, как изменились резервы на возможные потери по ссудам:

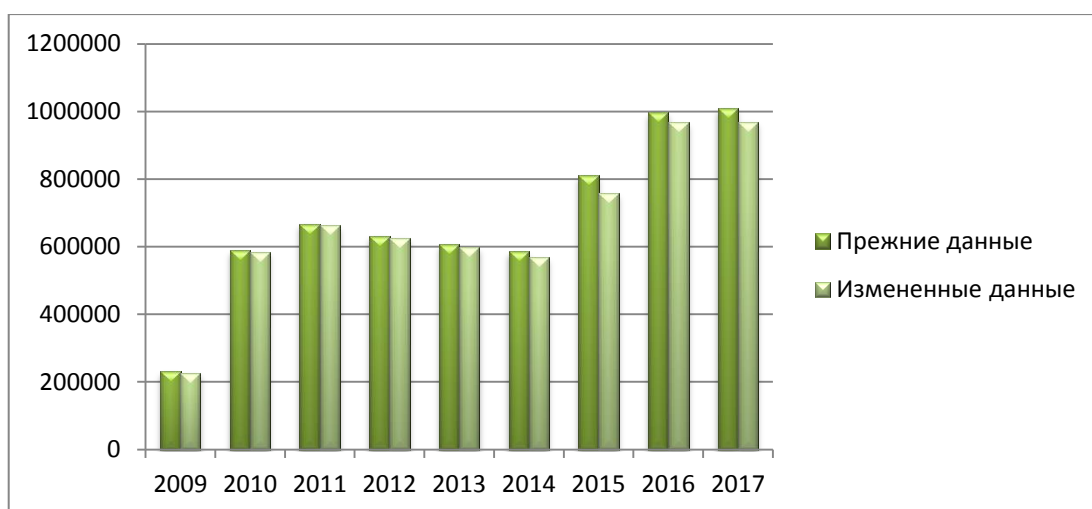


Рисунок 18 – Изменение резервов на возможные потери по ссудам, млн руб.

Более наглядно изменение суммы резервов можно рассмотреть, опираясь на относительные показатели, которые приведены в таблице 16:

Таблица 16 – Изменение величины резервов на возможные потери по ссудам на основе относительных показателей

Год	Исходные значения резервов на возможные потери по ссудам, млн руб.	Полученные значения резервов на возможные потери по ссудам в случае введения предложенного мероприятия, млн руб.	Относительные показатели изменения (темпы прироста), %
2009	230 339	226 359	- 1,73
2010	588 606	584 056	- 0,77
2011	666 711	661 911	- 0,72
2012	630 837	625 777	- 0,80
2013	605 658	597 598	- 1,33
2014	584 481	567 801	- 2,85
2015	810 593	758 293	- 6,452
2016	997 353	967 013	- 3,04
2017	1 009 044	968 754	-3,99

Что касается ситуации, которая будет описывать состояние проблемной задолженности при использовании данных мероприятий в текущем году, то можно привести следующие данные, представленные за первый квартал 2018 года:

Таблица 17 – Проблемная задолженность за 1 квартал 2018 года, млн руб.

Категория	Просроченная задолженность	Размер резервов на возможные потери
Жилищное кредитование	36 900	20 600
Потребительские ссуды	43 700	31 500
Автокредиты	3 100	2 400

Итого, общая сумма проблемной задолженности за первый квартал 2018 года составила примерно 83 700 млн руб., а сумма общих размеров резервов на возможные потери по ссудам, использованная для покрытия составила 54 500 млн руб. Далее будут проведены аналогичные расчеты, подобные тем, которые были проделаны выше. Ниже будет представлена табличка, в которой рассчитаны значения 10 %-го сегмента «проблемных» заемщиков (таблица 18):

Таблица 18 - Суммы проблемной задолженности физических лиц, относящихся к 10%-ому сегменту заемщиков и их изменение, млн руб.

Категория	Просроченная задолженность	10%-ый сегмент	Изменение просроченной задолженности
Жилищное кредитование	36 900	3 690	33 210
Потребительские ссуды	43 700	4 370	39 330
Автокредиты	3 100	310	2 790
Итого	83 700	8 370	75 330

Далее будет приведена таблица, показывающая, как изменились резервы на возможные потери по ссудам на каждую категорию выданных кредитов в 1 квартале 2018 года (таблица 19):

Таблица 19 - Изменение значений резервов на возможные потери по ссудам в зависимости от 10% - ого сегмента заемщиков, млн руб.

Категория	Размер использованных резервов на возможные потери	10%-ый сегмент заемщиков	Измененный размер использованных резервов
Жилищное кредитование	20 600	3 690	16 910
Потребительские ссуды	31 500	4 370	27 130
Автокредиты	2 400	310	2 090
Итого	54 500	8 370	46 130

Наглядно изменения размеров проблемной задолженности и резервов на возможные потери представлены на рисунках 19 и 20:

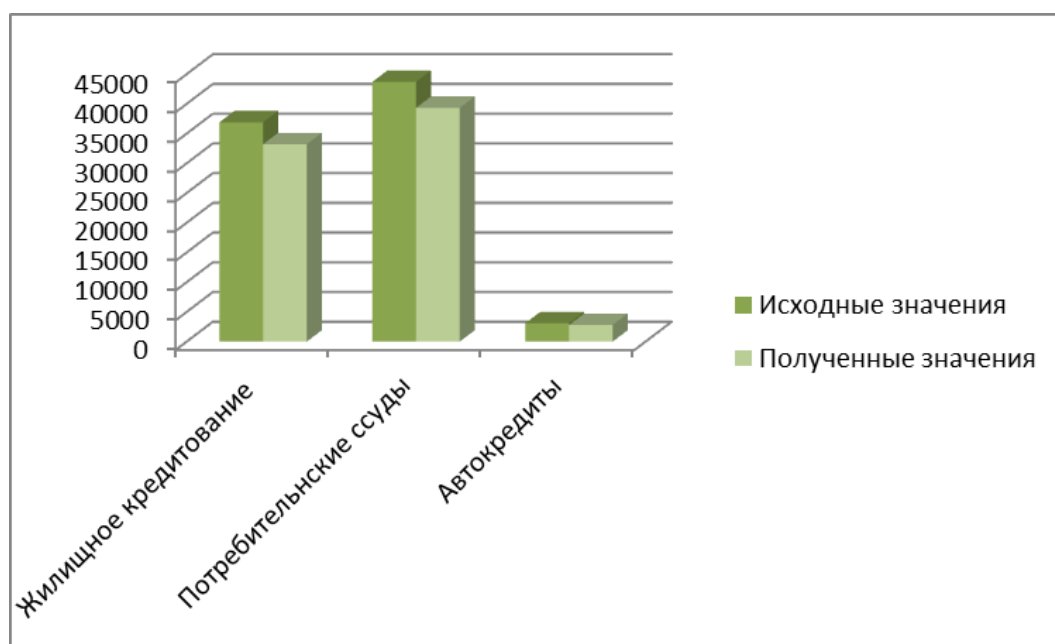


Рисунок 19 – Изменение размеров проблемной задолженности, млн.руб

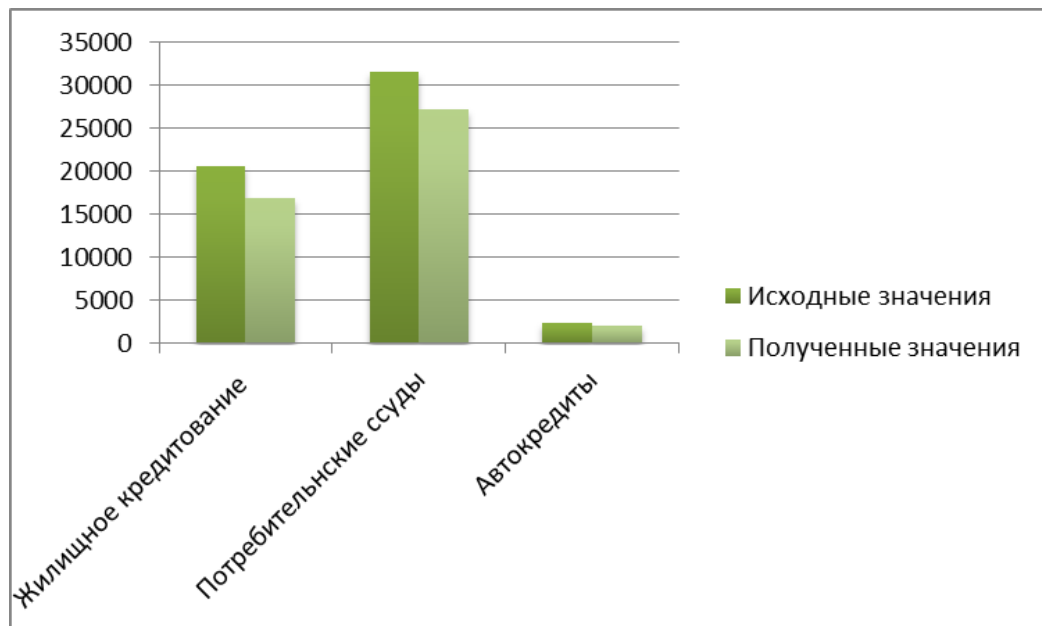


Рисунок 20 – Изменение сумм использованных резервов на возможные потери по ссудам, млн руб.

Итак, можно сказать, что указанное нововведение, связанное с удаленным проведением реструктуризации положительно скажется на изменении сумм проблемной задолженности физических лиц. Также, оно позволяет снизить суммы необходимых резервов на возможные потери по ссудам, предоставленным клиентам. Кроме того, в перспективе данное мероприятие можно применять не только к приведенному сегменту заемщиков, но и к другим, для большего упрощения работы с должниками и экономии временных ресурсов.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В ходе работы были рассмотрены основные аспекты, связанные с проблемной задолженностью физических лиц, отражающие её состояние в целом. Можно сказать, что в силу стремительного развития общества и увеличения потребностей населения в различных сферах, уровень кредитования значительно повысился. Следовательно, доля просроченной задолженности также стала выше. Поэтому каждому банку целесообразно выбирать наиболее эффективные и действенные способы работы с проблемной задолженностью, в том числе с проблемной задолженностью физических лиц.

Если говорить о российском банковском рынке в целом, то наблюдается тенденция к увеличению размеров проблемной задолженности в силу уже указанного выше повышения потребностей, а, следовательно, и желания со стороны клиентов улучшения качества жизни, которое также требует большего количества ресурсов и затрат. Поэтому целесообразно допустить, что с течением времени будет происходить повышение показателей проблемной задолженности в сегменте физических лиц.

В ходе работы были рассмотрены основные методы работы с проблемной задолженностью физических лиц и сделаны некоторые выводы:

- наиболее распространенным и перспективным направлением работы с просроченной задолженностью физических лиц является реструктуризация долга. Она является наиболее удобным как для банка, так и для заемщика, поскольку обладает большим рядом преимуществ для обеих сторон. Например, для банка это дополнительная возможность взыскать образованную проблемную задолженность, а для должника – ещё один шанс «поправить» свое финансовое положение для дальнейшего осуществления своих обязательств по кредитному договору.

- как и при любом методе работы, при реструктуризации просроченного долга также можно столкнуться с рядом сложностей. Так, можно с легкостью не учесть некоторых заемщиков, входящих в сектор так называемых «ленивых»

клиентов, либо клиентов, не доверяющих различным дополнительным процедурам при дальнейшей работе с кредитом. Также к такому сегменту можно отнести клиентов, у которых просто не хватает времени даже, например, на подачу заявки. Следовательно, к таким должникам следует применить иной способ работы, позволяющий подтолкнуть их к выполнению своих «просроченных» обязательств.

- в данной работе было предложено такое нововведение как удаленная работа при проведении реструктуризации долга, позволяющая подать заявку и необходимые документы из любого места, где бы не находился заемщик, посредством электронных технологий. Данное мероприятие позволит в разы сократить временные затраты на проведение процедуры реструктуризации, а также будет содействовать снижению сумм проблемных задолженностей и размеров резервов на возможные потери по ссудам, предоставленным клиентам.

Итак, можно сказать, что проблемная задолженность является важным показателем для работы каждого банка, которая отображает, насколько эффективно банк взаимодействует со своими клиентами. Поэтому, со стороны банка постоянно должен проводиться тщательный анализ своей деятельности, позволяющий выделить «слабые» стороны, на которых с перспективе стоит обратить внимание для повышения эффективности функционирования, а также для дальнейшего расширения своей деятельности.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

- 1 Гражданский Кодекс РФ, 2 часть, от 26.01.1996 №14-ФЗ (ред. от 17.07.2009)
- 2 Положение Банка России от 28.06.2017 г. № 590-П «О порядке формирования кредитными организациями резервов на возможные потери по ссудам, по ссудной и приравненной к ней задолженности»
- 3 Федеральный закон от 02.12.1990 № 395-1 (ред. от 23.07.2010) «О банках и банковской деятельности» (с изм. и доп., вступающими в силу с 04.10.2010)
- 4 Федеральный закон от 10.07.2002 № 86-ФЗ (ред. от 25.11.2009) «О Центральном Банке Российской Федерации (Банке России)».
- 5 Банки и банковское дело: учебник для вузов/под ред. А.И. Балабанова, В.А. Боровкова, А.Н. Крамарева, С.В. Мурашова, О.Е. Пирогова, - 2-е изд., перераб. и доп. – Спб.: Питер, 2014. – 448 с.
- 6 Банковское дело. Организация деятельности коммерческого банка: учебник/под ред. Г.Н. Белоглазовой, Л.П. Кроливецкой. – М.: Высшее образование, 2015. – 422 с.
- 7 Банковское дело: учебник/под ред. Г.Г. Коробовой, А.Ф. Рябова, Р.А. Карпова и др.- изд. с изм. – М.: Экономистъ, 2015. – 766 с.
- 8 Банковское дело: учебник/под ред. Г.Н. Белоглазовой, Л.П. Кроливецкой, – 5-е изд., перераб. и доп. – М.: Финансы и статистика, 2016. – 592 с.
- 9 Банковское дело: учебник/под ред. О.И. Лаврушина, И.Д. Мамоновой, Н.И. Валенцевой, - 7-е изд., перераб. и доп. – М.: Кнорус, 2014. – 768 с.
- 10 Банковское дело: современная система кредитования. Учебное пособие/О.И.Лаврушин, О.Н. Афанасьева, С.Л. Корниенко; Под ред. О.И. Лаврушина-4-е изд., стер. - М:КНОРУС,2014 – 264 с.
- 11 Белоглазова Г.Н. Деньги. Кредит. Банки: учебное пособие. – М.: Высшее образование, 2015 .- 620 с.

- 12 Бурмистрова Л.М. Финансы организаций (предприятий). – М.: Инфра-М, 2009. – 240 с.
- 13 Костерина Т.М. Банковское дело: учебное пособие. – М.: Изд. Центр ЕАОИ, 2009. - 360 с.
- 14 Олышаный А.И. Банковское кредитование (российский и зарубежный опыт). – М.:РДЛ, 2008. – 205 с.
- 15 Поляк Г.Б. Финансы: учебное пособие. – 3-е изд. перераб. и доп. – М.: Юнити - Дана, 2008. – 703 с.
- 16 Роуз П. Банковский менеджмент/ П. Роуз.- М.: Финансы, 2008.-361 с.
- 17 Барсуков М.В., Машкина Е.Г. Анализ уровня и динамики проблемной задолженности коммерческого банка на материалах ПАО «Сбербанк»/М.В.Барсуков, Е.Г.Машкина//Политика, экономика и инновации. – 2017. - № 5.- С.1-8
- 18 Бубнова Ю.Б., Михайлова И.Г. О подходах к определению проблемной задолженности коммерческих банков/ Ю.Б.Бубнова, И.Г. Михайлова//Электронный научный журнал Байкальского государственного университета. – 2017. - № 2 – С.4 – 5
- 19 Бякова Е.О., Андрейко М.Н. Управление просроченной банковской задолженностью/Е.О.Бякова, М.Н.Андрейко//Новая наука: Современное состояние и пути развития. – 2016. - № 12. – С.70 – 72
- 20 Глушкова Н.Б. Особенности организации работы с проблемными кредитами/Н.Б.Глушкова//Вестник Тверского государственного университета. – 2015. - № 1. – С. 203 – 213
- 21 Грушко Т.Г. Практические аспекты реализации заложенного имущества в процедурах банкротства/Т.Г. Грушко//Имущественные отношения в Российской Федерации. – 2016. -№ 5. –С. 6-11
- 22 Давыдов В.А., Халилова М.Х. Классификация инструментов урегулирования проблемной задолженности банков/В.А.Давыдов, М.Х. Халилова//Финансы и кредит. – 2016. - № 31. –С.1-13

23 Диденко О.В. Работа коммерческого банка с проблемными кредитами/О.В.Диденко//Вестник Ленинградского государственного университета им. А.С. Пушкина. – 2014. - № 3. - С. 146-151

24 Заернюк В.М., Анашкина Е.Н. Пути решения проблемы просроченной задолженности банков по розничным кредитам/В.М. Заернюк, Е.Н.Анашкина//Финансовая аналитика: проблемы и решения. – 2015. - № 43. – С.18 – 26

25 Ионина М.Б. Банкротство физического лица/ М.Б. Ионина //Вестник Омской юридической академии. – 2015. - № 4. – С.49 – 52

26 Казаков Р.И. Управление просроченной задолженностью коммерческого банка/Р.И.Казаков//Бизнес-образование в экономике знаний. – 2016. - № 1. – С.36 - 39

27 Казакова Е.Б. Деятельность коллекторских агентств по взысканию просроченной задолженности заемщика перед банком: проблемы правового регулирования/ Е.Б.Казакова//Концепт. – 2015. - №27. – С.1-6

28 Карабутов Н.Н. Модели прогнозирования объема просроченной задолженности по кредитам/Н.Н.Карабутов//Вестник Финансового университета. – 2015. - № 4. – С.116-121

29 Кирьянов М. Зарубежный опыт работы с проблемными кредитами/М.Кирьянов // Банковское дело. – 2014. - №1. - с.66-68.

30 Конорев В.В. Причины возникновения и особенности формирования просроченной задолженности в коммерческих банках/В.В.Конорев//Политика, экономика и инновации. – 2017. - № 4. – С.1 - 6

31 Коркушко М,В. Теоретические и практические аспекты пролонгации кредита/М.В. Коркушко//Интернет – журнал Науковедение – 2016. -№ 5.- С.1-13

32 Коробова Г.Г., Кодзоева Ф.Х. Организация банковского контроля за проблемными кредитами/Г.Г.Коробова, Ф.Х.Кодзоева//Вестник Ростовского государственного экономического университета (РИНХ). – 2015. - № 4. – С. 171 – 175

33 Корума К.В. Тактика и стратегия поведения кредитной организации при банкротстве должника/К.В. Корума//Антикризисное управления. – 2015. - № 4.- С.101 – 107

34 Косинов Д.С. Оптимизация и стратегия работы с проблемной задолженностью в банках/Д.С. Косинов//Социально – экономические явления и процессы. – 2015. - № 4. – С. 83 – 87

35 Кряжева А.П., Иванова Л.К. Влияние просроченной задолженности на финансовый результат банка: методы прогресса/А.П.Кряжева, Л.К. Иванова//Электронный научный журнал Байкальского государственного университета. – 2017. - №2.- С.1 – 7

36 Кряжева А.П. Проблемы возвратности кредита/А.П.Кряжева//Известия Иркутской государственной экономической академии. – 2016.- № 4. – С.613 – 621

37 Мазурин В.В. Механизм работы с просроченной и проблемной задолженностью в розничном кредитном портфеле российских банков/В.В.Мазурин//Вестник университета. – 2016. - №6. – С.119 – 125

38 Ноздрева И.Е., Степанова С.А. Управление проблемными кредитами в коммерческих банках/И.Е.Ноздрева, С.А.Степанова//Экономика и предпринимательство. – 2015. - № 10. – С. 519- 524

39 Сороколетов Д.С. Инструменты работы с проблемными активами / Д.С.Сороколетов// Банковское дело. – 2010. - №7. – с.78-80.

40 Сурудина А.С. Понятие и категории проблемных кредитов и особенности их стоимостной оценки/А.С. Сурудина//Вектор науки ТГУ. – 2015. - № 1. – С.195 – 198

41 Тургиев З.О. Управление просроченной банковской задолженностью/З.О.Тургиев//Концепт. – 2016. - № 11. – С.436- 440

42 Черникова Л.И.,Щербаков С.С., Евстеева С.А. Просроченная задолженность как индикатор состояния банков/Л.И.Черникова, С.С. Щербаков, С.А. Евстеева//Деньги и кредит. – 2016. - № 5. – С.53 – 56

43 Шамрина С.Ю., Копылова Е.П. Влияние банкротства физических лиц на качество банковского кредитного портфеля/С.Ю.Шамрина, Е.П. Копылова//KANT.- 2015. - № 2. – С.86-88

44 Юсупова О.А. О просроченной задолженности в кредитных портфелях российских банков, причинах её возникновения и методах работы с ней/О.А.Юсупова//Банковское дело. – 2015. - № 3. – С.14 – 26

45 Юшкова С.Д. Стандартизация подходов к управлению проблемной задолженностью/С.Д.Юшкова//Деньги и кредит. – 2016. -№ 1. – С. 50-54

46 Ямщиков Н.А. О возможных методах работы с проблемной задолженностью/Н.А.Ямщиков//Теория и практика общественного развития. – 2015. - № 17. – С. 72-74

47 Работа с проблемными кредитами [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://studfiles.net/preview/4451214/page:17/>

48 Реструктуризация долгов [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://ru.wikipedia.org/wiki/Реструктуризация_долгов

49 Реструктуризация кредитного долга: понятия, условия, основные схемы [Электронный курс]. - Режим доступа: http://provincialnews.ru/publ/finansy/kredity/restrukturizacija_kreditnogo_dolga_ponjatie_uslovija_osnovnye_skhemy/12-1-0-95

50 Сбербанк России [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.sberbank.com/ru/index>

51 Центральный банк [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.cbr.r>

52 Royz B. Troubled debt and possible methods of work with her/B.Royz//The economist.- 2015. - № 3. – С.12 -17

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Консолидированная финансовая отчетность ПАО Сбербанк на 31 декабря 2017 года

Таблица А.1 – Консолидированная финансовая отчетность ПАО Сбербанк на 31 декабря 2017 года

(в миллиардах российских рублей)	Жилищное кредитование физических лиц	Потребительские и прочие ссуды физическим лицам	Кредитные карты и овердрафтное кредитование физических лиц	Автокредитование физических лиц
Непросроченные ссуды	163,7	48,4	-	1,5
Ссуды с задержкой платежа на срок до 30 дней	8,6	2,3	-	0,5
Ссуды с задержкой платежа на срок от 31 до 60 дней	2,5	1,3	-	0,2
Ссуды с задержкой платежа на срок от 61 до 90 дней	1,2	1,0	-	0,1
Ссуды с задержкой платежа на срок от 91 до 180 дней	2,4	3,0	-	0,2
Ссуды с задержкой платежа на срок свыше 180 дней	18,6	32,4	0,2	2,6
Итого реструктурированных ссуд до вычета резерва под обесценение	197,0	88,4	0,2	5,1

Окончание Приложения А

(в миллиардах российских рублей)	Жилищное кредитовани е физических лиц	Потребительски е и прочие ссуды физическим лицам	Кредитные карты и овердрафтно е кредитование физических лиц	Автокредитовани е физических лиц
За вычетом резерва под обесценение	(17,6)	(27,5)	(0,2)	(2,3)
Итого реструктурированны х кредитов за вычетом резервов под обесценение по состоянию на 31 декабря 2017 года	179,4	60,9	-	2,8

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Промежуточная сокращенная консолидированная финансовая отчетность ПАО Сбербанк на 31 марта 2018 года

Таблица Б.1 – Промежуточная сокращенная консолидированная финансовая
отчетность ПАО Сбербанк на 31 марта 2018 года

(в миллиардах российских рублей)	Жилищное кредитовани е физических лиц	Потребительски е и прочие ссуды физическим лицам	Кредитные карты и овердрафтно е кредитование физических лиц	Автокредитовани е физических лиц
Непросроченные ссуды	184,6	55,0	-	1,0
Ссуды с задержкой платежа на срок от 1 до 90 дней	14,6	5,7	-	0,5
Ссуды с задержкой платежа на срок свыше 90 дней	22,3	38,0	0,6	2,6
Итого валовая балансовая стоимость реструктурированны х кредитов	221,5	98,7	0,6	4,1
За вычетом резерва под кредитные убытки	(20,6)	(31,5)	(0,6)	(2,4)

Окончание Приложения Б

(в миллиардах российских рублей)	Жилищное кредитовани е физических лиц	Потребительски е и прочие ссуды физическим лицам	Кредитные карты и овердрафтно е кредитование физических лиц	Автокредитовани е физических лиц
Итого реструктурированны х кредитов по амортизированной стоимости на 31 марта 2018 года	200,9	67,2	-	1,7